

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN APEKESAH VERSI 3
MENGUNAKAN METODE *E-GOVQUAL* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

(STUDI KASUS : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BATAM)

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh gelar Sarjan Komputer

Disusun Oleh :

Dandy Eko Purwanto

NIM : 145150401111047



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2019**

PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS LAYANAN APEKESAH VERSI 3 MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(STUDI KASUS : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BATAM)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :
Dandy Eko Purwanto
NIM: 145150401111047

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
26 Juli 2019
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Andi Reza Perdanakusuma, S.Kom.,
M.MT.
NIK: 2016078611281001

Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra,
S.Kom., M.Kom.
NIK: 2017128704092001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Dr. Eng. Herman Tolle, S.T., M.T.
NIP : 197408232000121001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 30 Juli 2019

Dandy Eko Purwanto

NIM: 145150401111047

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Allah SWT, karena berkat dan karunia yang diberikan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan APEKESAH Versi 3 Menggunakan Metode e-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batam)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya Malang.

Dalam penulisan skripsi ini, tidak lepas dari halangan dan rintangan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Andi Reza Perdanakusuma, S.Kom., M.MT selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan tenaga, waktu, bimbingan, ilmu, arahan, nasehat, dan masukan dengan tulus ikhlas selama proses penulisan tugas akhir ini.
2. Bapak Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan tenaga, waktu, bimbingan, ilmu, arahan, nasehat, dan masukan kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta karyawan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penulis menjalani masa studi.
4. Bapak Rukun Mulyadi Harjo, Ibu Remilitasari dan Sdr. Muhammad Nabeel atas kesabaran, dukungan, doa, serta kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
5. Eprik, Endar, Gigih, Pras, Wika, Reza, Rizky, Aga, Jean, Rio serta anggota POA lainnya yang sudah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang sangat berharga, selama menjalani masa studi dan menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dan penulisan tugas akhir ini masih mempunyai kekurangan. Oleh karena itu, perlu kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan tugas akhir ini. Penulis ingin tugas akhir ini memberikan sumbangsih bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan bagi masyarakat

Malang, 30 Juli 2019

Penulis

dandyeko0@gmail.com

ABSTRAK

Dandy Eko Purwanto, Evaluasi Kualitas Layanan APEKESAH Versi 3 Menggunakan Metode e-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batam)

Pembimbing: Andi Reza Perdanakusuma, S.Kom., M.MT dan Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, S.Kom., M.Kom

E-Government merupakan suatu pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di bidang pemerintahan. Kebijakan penggunaan *e-Government* tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan *e-Government*. Pemanfaatan TIK dalam proses pemerintahan (*e-Government*) sendiri akan dapat meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Kota Batam melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Batam menerapkan konsep *e-Government* dengan cara membangun suatu layanan pengaduan masyarakat sebagai media pelayanan publik yang diberi nama APEKESAH. APEKESAH berfungsi sebagai wadah masyarakat melakukan pengaduan terhadap kejadian – kejadian tertentu kepada organisasi perangkat daerah (OPD) Kota Batam.

Berdasarkan penelitian awal, ditemukan beberapa permasalahan seperti : (1) 43,75% pengguna mengalami permasalahan pada fitur yang ada pada layanan APEKESAH; (2) 87,5% pengguna mengalami permasalahan pada tampilan dari *website* APEKESAH, dan (3) 62,5% pengguna mengalami permasalahan pada janji layanan yang tidak terpenuhi.

Untuk mengetahui kualitas dari suatu layanan *e-Government* maka dapat dipilih suatu model evaluasi kualitas layanan digital yang spesifik untuk domain *e-Government* yang di sebut *e-Govqual* serta untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja beserta ekspektasi masyarakat digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil penelitian, terdapat 4 atribut dari *e-Govqual* yang berada pada Kuadran A IPA yang menyatakan bahwa terdapat 4 atribut yang memiliki ekspektasi tinggi namun perfromanya rendah. Berdasarkan temuan tersebut, maka dibuatlah suatu rekomendasi untuk memperbaiki atribut-atribut yang berada pada kuadran tersebut sehingga diharapkan layanan APEKESAH dapat memenuhi ekspektasi penggunanya

Kata kunci: Evaluasi, Kualitas Layanan, *e-Govqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA), Layanan Pengaduan Masyarakat, APEKESAH

ABSTRACT

Dandy Eko Purwanto, Evaluation of Service Quality from APEKESAH Version 3 Using e-Govqual methods and Importance Performance Analysis (IPA) (Study Case : Communication and Information Technology Service of Batam City)

Supervisors: Andi Reza Perdanakusuma, S.Kom., M.MT and Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, S.Kom., M.Kom

E-Government is a utilization of Information and Communication Technology (ICT) in the field of government. The policy of using e-Government is contained in the Instruction of the President of the Republic of Indonesia No. 3 of 2003 concerning national policies and strategies in the development of e-Government. The use of ICT in the government process (e-Government) itself will be able to increase the effectiveness, efficiency, transparency and accountability of governance. The Batam City Government through the Batam City Office of Communication and Information (Diskominfo) applies the concept of e-Government by building a public complaints service as a public service media named APEKESAH. APEKESAH functions as a forum for the community to complain about certain events to the regional organization (OPD) of Batam City.

According to early research, there were several problems such as: (1) 43.75% of users experienced problems with the features on the APEKESAH service; (2) 87.5% of users experience problems on the appearance of the APEKESAH website, and (3) 62.5% of users experience problems with service promises that are not met.

To determine the quality of an e-Government service, a digital service quality evaluation model that is specific to the e-Government domain called e-Govqual can be chosen and to measure the level of community satisfaction with performance and expectations of the community, the Importance Performance Analysis (IPA) method is used. . From the results of the study, there are 4 attributes of e-Govqual which are in the IPA A Quadrant which states that there are 4 attributes that have high expectations but the performance is low. Based on these findings, a recommendation was made to improve the attributes in the quadrant so that the APEKESAH service is expected to meet the expectations of its users.

Keywords : Evaluation, Service Quality, e-Govqual, *Importance Performance Analysis* (IPA), Public Complaints Service, APEKESAH

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PRAKATA.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	11
1.1. Latar Belakang	11
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan.....	14
1.4. Manfaat	14
1.5. Batasan Masalah	15
1.6. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	16
2.1. Kajian Pustaka.....	16
2.2. <i>E-Govqual</i>	19
2.3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	25
2.4. APEKESAH	28
2.5. Populasi dan Sampel Data	30
2.6. Kuesioner.....	31
2.7. Skala Likert.....	32
2.8. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	32
2.9. <i>Statistical Product and Service Solution</i>	38

BAB 3 METODOLOGI	39
3.1. Identifikasi Masalah.....	40
3.2. Studi Literatur.....	40
3.3. Menentukan Sample Penelitian	40
3.4. Penyusunan Kuisisioner	41
3.5. Uji Instrumen Penelitian.....	41
3.6. Pengumpulan dan Pengolahan data	42
3.7. Analisis dan Rekomendasi	42
3.8. Simpulan dan Saran	43
BAB 4 UJI INSTRUMEN DAN HASIL PENELITIAN	44
4.1. Uji Instrumen.....	44
4.2. Data Hasil Penelitian.....	48
4.3. Analisis Data	52
BAB 5 PEMBAHASAN.....	57
5.1. Analisis Kesesuaian.....	57
5.2. Analisis Gap	58
5.3. Analisis Kuadran	59
5.4. Rekomendasi	62
BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN	65
6.1. Simpulan	65
6.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Gambaran Awal Konsep E-Govqual.....	19
Gambar 2. 2 Kuadran Importance Performance Analysis (IPA).....	27
Gambar 2. 3 Contoh Tampilan Data di SPSS	38
 Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerja Penelitian	 39
 Gambar 4. 1 Statistik responden berdasarkan jenis kelamin	 48
Gambar 4. 2 Statistik responden berdasarkan usia	49
Gambar 4. 3 Statistik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	49
Gambar 4. 4 Hasil kuadran IPA.....	56
 Gambar 5. 1 Kuadran A	 60
Gambar 5. 2 Kuadran B	60
Gambar 5. 3 Kuadran C	61
Gambar 5. 4 Kuadran D	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Literatur yang Digunakan	16
Tabel 2. 2 Atribut dari tiap Dimensi pada Metode <i>e-Govqual</i> pada konsep awal	20
Tabel 2. 3 Atribut dari tiap Dimensi pada Metode <i>e-Govqual</i>	23
Tabel 4. 1 Pengkodean atribut pada tiap dimensi	44
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner (<i>Importance</i>)	45
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kuesioner (<i>Importance</i>) (lanjutan)	46
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kuesioner (<i>Performance</i>)	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kuesioner (<i>Performance</i>) (lanjutan)	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner (<i>Importance</i>)	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner (<i>Performance</i>)	47
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner dimensi <i>Efficiency</i>	50
Tabel 4. 9 Hasil kuesioner dimensi <i>Trust</i>	51
Tabel 4. 10 Hasil Kuesioner dimensi <i>Reliability</i>	51
Tabel 4. 11 Hasil Kuesioner dimensi <i>Citizen Support</i>	52
Tabel 4. 12 Hasil Tingkat Kesesuaian	53
Tabel 4. 13 Hasil perhitungan Gap	54
Tabel 4. 14 Rata-rata nilai dari performance dan importance tiap atribut	55
Tabel 4. 15 Rata-rata nilai dari performance dan importance tiap atribut (lanjutan)	56
Tabel 5. 1 Urutan tingkat kesesuaian atribut penelitian	57
Tabel 5. 2 Urutan tingkat kesesuaian atribut penelitian (lanjutan)	58
Tabel 5. 3 Urutan kesenjangan dari atribut penelitian	58
Tabel 5. 4 Urutan kesenjangan dari atribut penelitian (lanjutan)	59
Tabel 5. 5 Rekomendasi Yang Akan Diberikan	64
Tabel 6. 1 Prioritas Pengembangan dan Perbaikan Layanan APEKESAH	65

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A SURAT VALIDASI EXPERT 1 UNTUK UJI KETERBACAAN	69
LAMPIRAN B SURAT VALIDASI EXPERT 2 UNTUK UJI KETERBACAAN	70
LAMPIRAN C KISI-KISI KUESIONER	71
LAMPIRAN D RANCANGAN KUESIONER YANG DIGUNAKAN UNTUK DIUJI	75
LAMPIRAN E HASIL UJI VALIDITAS BAGIAN PERFORMANCE MENGGUNAKAN SPSS	94
LAMPIRAN F HASIL UJI VALIDITAS BAGIAN IMPORTANCE MENGGUNAKAN SPSS	95
LAMPIRAN G HASIL UJI RELIABILITAS BAGIAN PERFORMANCE MENGGUNAKAN SPSS	96
LAMPIRAN H HASIL UJI RELIABILITAS BAGIAN IMPORTANCE MENGGUNAKAN SPSS	97
LAMPIRAN I KUESIONER FINAL YANG TELAH DIUJI	98

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

E-Government ialah suatu pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di bidang pemerintahan. Kebijakan mengenai penggunaan *e-Government* dalam bidang pemerintahan tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan *e-Government*. Dengan diterapkannya *e-Government* sendiri akan menciptakan pemerintahan yang baik (Saputra, 2018) serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien.

E-Government sendiri ialah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan hemat biaya, memungkinkan akses publik yang lebih besar terhadap informasi, memfasilitasi pelayanan pemerintahan yang lebih nyaman kepada publik dan membuat pemerintahan lebih akuntabel atas masyarakat. Menurut Indrajit (2002) pengembangan *e-Government* sendiri bertujuan untuk : (1) Penyediaan fasilitas dialog public serta membentuk suatu mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga negara lain; (2) Memuaskan masyarakat dengan membentuk jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik dengan kualitas yang baik serta dapat dijangkau oleh masyarakat tanpa dibatasi waktu dan biaya; (3) Membentuk suatu hubungan dengan dunia usaha agar perkembangan perekonomian nasional dapat meningkat, dan (4) Memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom serta membentuk sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien.

Penerapan *e-Government* sendiri memang tidaklah mudah. Dan menurut Napitupulu (2016) potret kondisi *e-Government* di Indonesia belum mengembirakan. Dengan berbagai survey di tingkat internasional menunjukan bahwa Indonesia masih jauh tertinggal dalam hal adopsi *e-Government* dan kondisi pemanfaatan *e-Government* sendiri di tingkat nasional tidak jauh berbeda meskipun sudah banyak daerah, departemen atau lembaga pemerintah yang telah mengimplementasikan *e-Government* salah satunya Pemerintah Kota Batam.

Pemerintah Kota Batam melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Batam menerapkan konsep *e-Government* dengan cara membangun suatu layanan pengaduan masyarakat sebagai media pelayanan publik yang diberi nama APEKESAH. APEKESAH berfungsi sebagai wadah masyarakat melakukan pengaduan terhadap kejadian – kejadian tertentu kepada organisasi perangkat daerah (OPD) Kota Batam yang nantinya dari aduan tersebut

akan ditindak lanjuti oleh pihak – pihak terkait. Pengambilan nama APEKESAH sendiri berdasarkan kesan melayu yang mewakili Kota Batam sebagai kota melayu yaitu keluh kesah masyarakat. Pada layanan APEKESAH, masyarakat dapat melakukan aduan dengan cara mengisi suatu form khusus yang nantinya aduan tersebut akan ditanggapi admin serta pihak terkait dan masyarakat dapat melakukan interaksi dengan admin maupun pihak terkait dengan cara mengomentari aduan ataupun balasan dari admin dan pihak terkait pada tiap aduan serta pada layanan APEKESAH pengguna juga mendapat pembaruan mengenai aduan yang dimasukan ke email pengguna.

Hingga saat ini, berdasarkan penelitian awal yang dilakukan penulis dengan cara menyebarkan kuisioner singkat kepada 15 pengguna layanan tersebut, ditemukan beberapa permasalahan seperti : (1) 43,75% pengguna mengalami permasalahan pada fitur yang ada pada layanan APEKESAH hal ini dikarenakan tidak adanya fitur lupa *password* sehingga pengguna akan mengalami kesulitan apabila secara tidak sengaja lupa dengan *password* akun yang dimiliki; (2) 87,5% pengguna mengalami permasalahan pada tampilan dari *website* APEKESAH hal ini dikarenakan tombol *login* yang ada pada *website* tidak mudah ditemukan oleh pengguna, dan (3) 62,5% pengguna mengalami permasalahan pada janji layanan yang tidak terpenuhi hal ini dikarenakan aduan pengguna ditanggapi lebih dari 2x24 jam.

Untuk mengetahui kualitas dari suatu layanan *e-Government* maka dapat dipilih suatu model evaluasi kualitas layanan digital yang kebanyakan modelnya dikembangkan berdasarkan model tradisional seperti *SERVQUAL* yang merupakan model untuk menilai kualitas dari suatu layanan. Namun menurut Parasuraman (dikutip dalam Napitupulu, 2016), menerapkan model ini dalam konteks *e-Service Quality* akan menjadi kurang efisien dikarenakan dimensi yang ada pada *SERVQUAL* perlu dirumuskan ulang agar dapat digunakan dalam lingkup *e-Service Quality* khususnya dalam domain pemerintahan. Dikarenakan *e-Service Quality* dapat juga berlaku pada sektor pemerintahan maka terdapat pengembangan suatu model atau metode untuk mengukur *e-Service Quality* yang ditujukan spesifik untuk domain *e-Government* yang di sebut *e-Govqual* (Napitupulu, 2016). *e-Govqual* digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dari *e-Government* (Papadomichelaki dan Mentzas, 2011).

Sesuai dengan studi yang dilakukan Papadomichelaki dan Mentzas berdasarkan survey terhadap sejumlah literatur yang terkait *e-Service Quality* dan *Website Quality* serta riset lebih lanjut ditemukanlah skala akhir *e-Govqual* yang

terdiri dari 21 atribut dan dikelompokkan kedalam 4 dimensi, yaitu : (1) dimensi *Efficiency* yang mengacu kepada kemudahan menggunakan layanan dan kualitas informasi yang diberikan; (2) dimensi *Trust* yang mengacu pada kepercayaan masyarakat bahwa layanan tersebut aman dari gangguan dan melindungi data pribadi; (3) dimensi *Reliability* yang mengacu pada kemungkinan dan kecepatan dari akses, penggunaan dan penerimaan layanan, dan (4) dimensi *Citizen Support* yang mengacu pada kemampuan untuk mendapatkan bantuan ketika diperlukan.

Dengan dimensi – dimensi yang telah disebutkan dapat di temukan kaitannya antara permasalahan yang ditemukan dengan dimensi dari *e-govqual*. Permasalahan (1) tidak adanya fungsi untuk mendapatkan *password* ketika pengguna lupa dengan *password* akunnya memiliki hubungan dengan salah atribut pada dimensi *Trust* yaitu *SecureUsername-Password*, Permasalahan (2) adanya permasalahan pada struktur dan tampilan website berkaitan dengan atribut *ClearStructure* pada dimensi *Efficiency*, dan Permasalahan (3) dikarenakan terjadinya respon yang lambat oleh pihak terkait serta adanya unsur tidak ditepatinya janji berhubungan dengan dimensi *Reliability* yaitu pada atribut *PerformServiceInTime* serta pada dimensi *Citizen Support* yaitu pada atribut *HelpDeskPromptReply*.

Penelitian ini berfokus pada penilaian pengguna terhadap layanan APEKESAH, maka diperlukan suatu cara untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja beserta ekspektasi pengguna terhadap APEKESAH itu sendiri. Menurut Martilla dan James (dikutip dalam Sulaiman, 2018) IPA ialah suatu metode analisis untuk menilai layanan baik barang ataupun jasa berdasarkan suatu tingkat ekspektasi dan kinerja yang diberikan oleh pengguna. Pendekatan IPA didasari oleh dua kepuasan, yaitu kepentingan/harapan (*importance*) bagi pengguna dari suatu produk/jasa dan kinerja/performa (*performance*) produk/jasa dalam memberikan suatu layanan (Saputra, 2018). Napitupulu (2016) mengatakan untuk mengukur tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja dapat menggunakan metode IPA dan apabila menggunakan metode ini juga dapat diteliti indikator-indikator kualitas yang belum baik dan dapat diprioritaskan untuk ditingkatkan. Selain itu menurut Silva (dikutip dalam Saputra, 2018), Metode IPA berguna untuk mengidentifikasi atribut-atribut mana yang perlu diperbaiki untuk menambah nilai kepuasan pelanggan.

Dengan dilakukannya evaluasi terhadap masing-masing atribut kualitas layanan APEKESAH ini dapat dijadikan suatu *feed back* bagi Diskominfo Kota Batam untuk menentukan unsur-unsur pada situs APEKESAH yang memerlukan

perhatian, perubahan, dan perbaikan dalam pengembangan situs dimasa datang berdasarkan dari pendapat pengguna layanan itu sendiri.

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan permasalahan yang telah disebutkan, dibuatlah beberapa rumusan masalah seperti berikut :

1. Bagaimana hasil evaluasi dimensi *efficiency* pada layanan APEKESAH ?
2. Bagaimana hasil evaluasi dimensi *trust* pada layanan APEKESAH ?
3. Bagaimana hasil evaluasi dimensi *reliability* pada layanan APEKESAH ?
4. Bagaimana hasil evaluasi dimensi *citizen support* pada layanan APEKESAH ?
5. Bagaimana hasil penilaian layanan APEKESAH menggunakan metode IPA ?
6. Apa saja rekomendasi perbaikan pada layanan APEKESAH ?

1.3. Tujuan

Tujuan dilakukannya penelitian ini ialah :

1. Mengetahui hasil evaluasi dimensi *efficiency* pada layanan APEKESAH
2. Mengetahui hasil evaluasi dimensi *trust* pada layanan APEKESAH
3. Mengetahui hasil evaluasi dimensi *reliability* pada layanan APEKESAH
4. Mengetahui hasil evaluasi dimensi *citizen support* pada layanan APEKESAH
5. Mengetahui hasil penilaian layanan APEKESAH menggunakan metode IPA
6. Mengetahui apa saja rekomendasi perbaikan pada layanan APEKESAH

1.4. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penulisan penelitian ini ialah :

1. Untuk organisasi

Menjadi masukan bagi pihak *developer* APEKESAH untuk memperbaiki atau mengembangkan layanan APEKESAH.

2. Untuk penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai acuan penelitian berikutnya yang memiliki kaitan dengan Evaluasi kualitas layanan *e-Government* menggunakan metode *E-Govqual*

3. Untuk bidang keilmuan

Mampu memberikan kontribusi dalam bidang sistem informasi dan memperkaya literatur ilmu pengetahuan khususnya dalam pengembangan ilmu mengenai evaluasi kualitas layanan ataupun *E-Government*.

1.5. Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang ada dalam penelitian ini ialah :

1. Penelitian ini akan mengambil responden yang merupakan pengguna layanan APEKESAH di Kota Batam
2. Pengambilan data dikumpulkan dalam bentuk kuisisioner melalui *google form*
3. Kuisisioner yang diajukan bersifat tertutup
4. *Software* pengujian statistik yang digunakan ialah SPSS
5. Penelitian ini hanya sebatas menilai dan mengevaluasi layanan serta memberikan rekomendasi, tidak bersifat implementatif.
6. Penelitian ini berfokus pada layanan APEKESAH versi 3

1.6. Sistematika Pembahasan

1. BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, tujuan, manfaat, serta sistematika penulisan

2. BAB 2 : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan teori-teori yang mendukung dalam pelaksanaan penelitian

3. BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai metode dan langkah kerja yang dilakukan dalam proses penelitian

4. BAB 4 : HASIL DAN ANALISIS

Dalam bab ini dipaparkan hasil yang diperoleh selama penelitian serta analisa-analisa yang dilakukan

5. BAB 5 : PEMBAHASAN

Review serta pembahasan kembali hasil analisis

6. BAB 6 : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan serta saran-saran yang didapat berdasarkan hasil analisa pada penelitian

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1. Kajian Pustaka

Selama melakukan penelitian, tentunya diperlukan beberapa penelitian-penelitian yang digunakan sebagai pendukung pelaksanaan penelitian. Terdapat beberapa kajian pustaka yang digunakan sebagai referensi seperti penelitian yang ditulis oleh Darmawan Napitupulu tahun 2016 yang berjudul *Analisa Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-Govqual & IPA*. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui perkembangan dari *e-Government* di Indonesia dengan metode yang digunakan adalah survei berbasis kuisioner dengan pendekatan *E-Govqual*. Hasil pengolahan survey selanjutnya dianalisa menggunakan metode IPA untuk melihat gap antara harapan dengan kinerja dari layanan yang diberikan.

Penelitian Xenia Papadomichelaki dan Gregoris Mentzas tahun 2011 yang berjudul *e-Govqual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality*, dimana pada penelitian ini *e-Govqual* di konsepskan dan beberapa skala untuk mengukur kualitas layanan e-government di kembangkan dan diuji coba.

Penelitian yang dilakukan Rino Agus Saputra dengan judul *Penilaian Kualitas Layanan e-Government dengan Pendekatan Dimensi e-Govqual dan IPA* yang memiliki studi kasus pada Pemerintahan Provinsi NTB, menggunakan metode *e-Govqual* dan IPA sebagai pendekatan untuk melakukan evaluasi terhadap layanan *website* Provinsi NTB. Pada penelitian ini, rekomendasi yang diberikan didasarkan pada literatur atau teori untuk atribut yang perlu diperbaiki demi meningkatkan kualitas layanan.

Tabel 2. 1 Daftar Literatur yang Digunakan

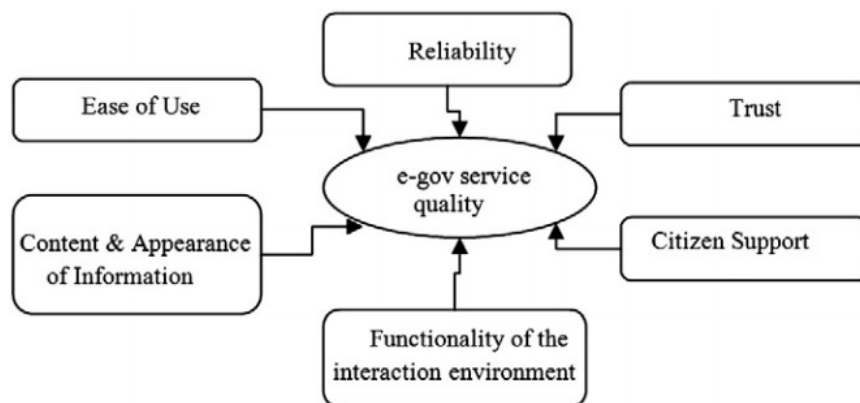
NO	JUDUL	PENGARANG	MASALAH / HIPOTESA	METODE	OUTPUT / HASIL
1	Analisa Kualitas Layanan <i>E-Government</i> Dengan Pendekatan	Darmawan Napitupulu	Mengetahui sejauh mana pengembangan dari <i>e-Government</i> di Indonesia khususnya kualitas pelayanan publik	• Metode yang digunakan ialah survei dengan	• Kualitas layanan publik Pemkot X dievaluasi dengan pendekatan <i>e-GovQual</i> terdiri

NO	JUDUL	PENGARANG	MASALAH / HIPOTESA	METODE	OUTPUT / HASIL
	n <i>E-Govqual</i> & IPA			pendekatan <i>e-Govqual</i> <ul style="list-style-type: none"> Metode analisis penilaian yang digunakan ialah metode IPA 	dari 4 dimensi yakni efisiensi, kepercayaan, kehandalannya dukungan kepada publik dengan total 21 variabel pengukuran yang valid dan reliabel. <ul style="list-style-type: none"> Analisis gap antara kinerja layanan dan harapan publik menunjukkan secara umum kinerja layanan masih di bawah harapan publik Dari hasil analisis IPA diperoleh bahwa terdapat 4 (empat) buah faktor layanan <i>e-Government</i> yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan
2	<i>e-Govqual: A multiple-item scale</i>	Xenia Papadomichela	Mengembangkan dan memvalidasi instrument untuk	Survey berupa kuisioner yang sesuai	<ul style="list-style-type: none"> Dalam <i>e-GovQual</i>, masing-masing

NO	JUDUL	PENGARANG	MASALAH / HIPOTESA	METODE	OUTPUT / HASIL
	<i>for assessing e-government service quality</i>	ki dan Gregoris Mentzas	mengukur persepsi pengguna mengenai kualitas layanan dari situs maupun portal <i>e-government</i>	dengan kriteria <i>e-govqual</i>	<p>dari empat dimensi yang teridentifikasi dan terverifikasi memiliki dampak yang signifikan pada kualitas layanan secara keseluruhan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagi para praktisi, 21 kriteria evaluasi di empat faktor dapat menjadi diagnostik yang berguna. Mereka dapat menggunakan skala yang telah divalidasi untuk mengukur dan memperbaiki pemberian layanan. • Skala pengukuran empat dimensi menambah literatur yang ada dengan menetapkan dasar kemajuan teoritis lebih lanjut mengenai

NO	JUDUL	PENGARANG	MASALAH / HIPOTESA	METODE	OUTPUT / HASIL
					kualitas layanan.
3	Pendekatan Dimensi <i>e-Govqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) (Studi Kasus pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)	Rino Agus Saputra	Melakukan evaluasi pada <i>website</i> Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat karena 40,2% responden merasa layanan yang diberikan dirasa kurang baik	<ul style="list-style-type: none"> • Metode yang digunakan adalah <i>e-Govqual</i> • Metode analisis penilaian yang digunakan ialah metode IPA 	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat 12 atribut yang terbagi kedalam Kuadran A sebanyak 4 atribut dan Kuadran C sebanyak 8 atribut yang dari dua kuadran tersebut memerlukan perbaikan

2.2. E-Govqual



Gambar 2. 1 Gambaran Awal Konsep E-Govqual

Sumber : Papadomichelaki dan Mentzas (2011)

Menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2011), *e-Govqual* ialah suatu metode yang memiliki atribut-atribut yang memuat berbagai faktor penilaian dari

pengguna terhadap kualitas suatu layanan *e-Government*. Konseptual model *e-Govqual* terdiri dari 47 atribut yang terbagi kedalam 6 dimensi, yaitu : (1) dimensi *ease of use*; (2) dimensi *functionality of the interaction environment*; (3) dimensi *reliability*; (4) dimensi *content and appearance of information*; (5) dimensi *trust*, dan (6) dimensi *citizen support*. Untuk atribut masing-masing dimensi dapat dilihat pada tabel 2.2

Tabel 2. 2 Atribut dari tiap Dimensi pada Metode *e-Govqual* pada konsep awal

DIMENSI	ATRIBUT
<i>ease of use</i> (kemudahan penggunaan)	Struktur website
	Fungsi pencarian yang dapat dikostumisasi
	Site-map
	Konfigurasi link dengan mesin pencari
	URL yang mudah diingat
	Personalisasi informasi
<i>trust</i> (kepercayaan)	Kemampuan kostumisasi
	Tidak berbagi informasi pribadi dengan pihak lain
	Melindungi kerahasiaan
	Keamanan menyimpan data pribadi
	Memberikan persetujuan tertulis
	Penggunaan data pribadi
	Bebas penolakan dengan otentikasi pihak terkait
	Prosedur mendapatkan username dan password
	Kebenaran transaksi
	Pesan yang terenkripsi
<i>functionality of the interaction environment</i> (fungsionalitas dan interaksi)	Tanda tangan digital
	Akses control
	Adanya bantuan online pada formulir
	Penggunaan kembali informasi untuk memfasilitasi interaksi kedepannya
<i>reliability</i> (kehandalan)	Kalkulasi otomatis pada formulir
	Format respon yang memadai
	Kemampuan untuk melakukan janji layanan dengan akurat

DIMENSI	ATRIBUT
	Penghantaran layanan yang tepat waktu
	Accessibility dari website
	Kompatibel dengan browser
	Kecepatan loading dan atau transaksi
<i>content and appreance of information</i> (konten dan tampilan informasi)	Kelengkapan data
	Keakuratan dan ketepatan data
	Relevansi data
	Informasi yang update
	Semua link dapat bekerja
	Kemudahan memahami data
	Warna
	Grafis
	Animasi
	Ukuran halaman web
<i>citizen support</i> (bantuan masyarakat)	Panduan yang mudah dipahami user
	Halaman bantuan
	FAQ
	Fasilitas pelacakan transaksi
	Adanya kontak informasi
	Pemecahan masalah
	Balasan segera untuk pertanyaan user
	Pengetahuan karyawan
	Kesopanan Karyawan
	Kemampuan karyawan untuk meyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan

Sumber : Diadaptasi dari Papadomichelaki dan Mentzas (2011)

Dimensi kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai dimensi yang mengacu kepada kemudahan layanan dapat digunakan pengguna untuk berinteraksi. Penggunaan URL yang ringkas dan mudah diingat membuat user mudah dalam mencari situs web, struktur dari situs web dibuat dengan konsisten untuk memudahkan user dalam bernavigasi di dalam web, merupakan contoh atribut yang ada pada dimensi ini. Total terdapat 7 atribut dalam dimensi ini sebagai panduan seperti yang terlihat pada tabel 2.2.

Dimensi *trust* (kepercayaan) dapat diartikan sebagai dimensi yang mengacu kepada tingkat kepercayaan user dalam menggunakan layanan yang diberikan *website*. Hal ini termasuk kemampuan *website* dalam melindungi informasi pribadi

yang diberikan *user* dalam melakukan kegiatan pada *website* tersebut. Keamanan pada *website* sendiri dapat ditingkatkan dengan cara melakukan enkripsi pada pesan, tanda tangan digital ataupun membuat suatu prosedur untuk mendapatkan *username* dan *password*. Total terdapat 11 atribut dalam dimensi ini sebagai panduan seperti yang terlihat pada tabel 2.2.

Dimensi *functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dan interaksi) dapat diartikan sebagai kemampuan layanan untuk dapat berinteraksi dengan *user* dalam mengumpulkan informasi. *Website* dapat mengumpulkan informasi dengan menggunakan suatu form, sehingga dimensi ini dapat condong kearah dimana kemudahan, ketersediaan dan adanya bantuan terhadap suatu form dalam mengumpulkan data. Pada dimensi ini terdapat 4 atribut yang dapat digunakan sebagai panduan seperti yang terlihat pada tabel 2.2.

Dimensi *reliability* (kehandalan) dapat diartikan sebagai dimensi yang mengacu kepada kepercayaan *user* terhadap *website* mengenai penyampaian layanan yang diberikan secara benar dan tepat waktu. Hal ini termasuk fungsi teknis (*accessibility* dan *availability*) yang benar dan keakuratan dari janji layanan. *Accessibility* merupakan istilah umum yang digunakan untuk menyatakan sejauh mana *system* dapat digunakan sebanyak mungkin tanpa adanya perubahan. *Availability* mengacu pada tingkat dimana *system* mengalami degradasi atau gangguan dalam pelayanannya terhadap *user* sebagai konsekuensi dari kegagalan satu atau lebih bagiannya. *Availability* pada suatu *website* dapat berupa memastikan bahwa *website* tersebut dapat diakses 24/7, kecepatan *loading* dan transaksi yang tinggi. Pada dimensi ini terdapat 5 atribut yang dapat digunakan sebagai panduan seperti yang terlihat pada tabel 2.2.

Dimensi *content and appreance of information* (konten dan tampilan informasi) dapat diartikan sebagai kualitas dari informasi yang ditampilkan. Selain itu dimensi ini juga mengacu pada desain dari tampilan *website* yang dapat berupa ketepatan grafis, warna maupun besar halaman situs. Dampak visual dari sebuah halaman situs dapat memiliki pengaruh terhadap pengalaman pengguna dan mempunyai dampak penting untuk komunikasi yang efektif. Pada dimensi ini terdapat 10 atribut yang dapat digunakan sebagai panduan seperti yang terlihat pada tabel 2.2.

Dimensi *citizen support* (bantuan masyarakat) dapat diartikan sebagai dimensi yang mengacu kepada kemampuan layanan untuk memberikan bantuan terhadap pengguna dalam mencari informasi yang diperlukan atau bantuan untuk

menggunakan layanan yang diberikan. Bantuan yang diberikan dapat berupa adanya suatu panduan yang mudah digunakan, halaman *help* dan *Frequently Asked Question* (FAQ) serta adanya saluran komunikasi seperti nomor telepon, kontak e-mail, dan lain-lain. Dimensi ini memiliki 10 atribut yang dapat digunakan sebagai panduan seperti yang terlihat pada tabel 2.2.

Setelah dilakukan riset lebih lanjut, Papadomichelaki dan Mentzas mengungkapkan skala akhir dari model *e-Govqual* yang terdiri dari empat dimensi sebagai berikut : (1) dimensi *efficiency* yang terdiri dari 7 atribut; (2) dimensi *trust* yang terdiri dari 4 atribut; (3) dimensi *reliability* yang terdiri dari 6 atribut, dan (4) dimensi *citizen support* yang terdiri dari 4 atribut. Total keseluruhannya terdapat 21 atribut. Tiap atribut yang ada pada empat dimensi *e-Govqual* dapat dilihat pada tabel 2.3

Tabel 2. 3 Atribut dari tiap Dimensi pada Metode *e-Govqual*

DIMENSI	ATRIBUT
<i>Efficiency</i>	<i>ClearStructure</i>
	<i>SearchEngine</i>
	<i>SiteMap</i>
	<i>Customization</i>
	<i>InfoDetail</i>
	<i>InfoUptoDate</i>
	<i>FormHelpInformation</i>
<i>Trust</i>	<i>SecureUsername-Password</i>
	<i>PersonalDataMinimumProvision</i>
	<i>DataProvidedSafety</i>
	<i>DataProvidedUse</i>
<i>Reliability</i>	<i>FormFastDownload</i>
	<i>SiteAvailability</i>
	<i>ServiceSuccessful</i>
	<i>PerformServiceInTime</i>
	<i>SiteFastDownload</i>
	<i>BrowserCompability</i>
<i>Citizen Support</i>	<i>HelpDeskInterest</i>
	<i>HelpDeskPromtReply</i>
	<i>HelpDeskKnowledge</i>
	<i>HelpDeskTrust</i>

Sumber : Diadaptasi dari Papadomichelaki dan Mentzas (2011)

Dimensi *Efficiency* mengacu kepada kemudahan penggunaan situs beserta kualitas informasi yang disajikan atau diberikan. Dimensi ini terdiri dari 7 atribut

atau kriteria. Atribut *ClearStructure* adalah kemudahan menggunakan dan mengikuti struktur dari suatu situs, atribut *SearchEngine* adalah ke efektifan fitur *search* pada situs, *SiteMap* adalah bagaimana peta situs yang dimiliki situs terorganisir, *Customization* adalah sebaik apa situs dapat di kostumisasi sesuai kebutuhan pengguna, *InfoDetail* adalah apakah informasi yang ditampilkan jelas dan detail, *InfoUptoDate* adalah apakah informasi yang ada pada situs sudah terbaru dan *FormHelpInformation* adalah apakah ada bantuan yang cukup untuk mengisi *form* yang ada pada situs.

Dimensi *Trust* mengacu kepada tingkatan kepercayaan pengguna bahwa situs aman dari gangguan serta situs mampu melindungi informasi pribadi. Dimensi ini terdiri dari 4 atribut atau kriteria. Atribut *SecureUsername-Password* adalah keamanan mendapatkan *username* serta *password* untuk menggunakan situs, *PersonalDataMinimumProvision* adalah jumlah informasi pribadi yang diperlukan untuk autentikasi pada situs pemerintah, *DataProvidedSafety* adalah data yang diberikan oleh *user* disimpan dengan aman dan *DataProvidedUse* adalah data yang diberikan pengguna hanya dipakai sesuai dengan alasan ketika data tersebut diberikan pertama kali.

Dimensi *Reliability* mengacu kepada kemungkinan dan kecepatan dari akses, penggunaan, dan penerimaan layanan dari situs tersebut. Dimensi ini terdiri dari 6 atribut atau kriteria. Atribut *FormFastDownload* adalah kecepatan unduh dari suatu formulir pada situs, *SiteAvailability* adalah apakah situs dapat diakses ketika pengguna memerlukan layanan pada situs tersebut, *ServiceSuccessful* adalah situs melakukan layanan sesuai dengan apa yang diminta dan dijanjikan, *PerformServiceInTime* adalah pelayanan diberikan tepat waktu, *SiteFastDownload* adalah kecepatan halaman dapat memuat, dan *BrowserCompability* adalah layanan *e-Government* tersebut dapat bekerja dengan segala macam *browser* yang tersedia.

Dimensi *Citizen Support* mengacu pada kemampuan untuk mendapatkan suatu bantuan ketika diperlukan yang mana terjadi suatu interaksi antara masyarakat dengan petugas pada situs ketika sedang mengalami kendala. Dimensi ini terdiri dari 4 atribut atau kriteria. Atribut *HelpDeskInterest* adalah ketertarikan yang ditunjukkan pegawai dalam menyelesaikan masalah pengguna, *HelpDeskPromptReply* adalah apakah pegawai memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna, *HelpDeskKnowledge* apakah pegawai memiliki

pengetahuan dalam menjawab atau menanggapi pertanyaan pengguna, dan *HelpDeskTrust* adalah apakah pegawai mampu menyampaikan suatu kepercayaan kepada *user*.

2.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Saputra (2018), *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah suatu metode yang digunakan dalam mengukur suatu barang atau jasa yang digunakan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. Menurut Silva (dikutip dalam Saputra, 2018), metode IPA berguna untuk mengidentifikasi hal-hal yang harus ditingkatkan untuk menambah kepuasan pelanggan. Menurut Saputra (2018) pendekatan metode ini didasari oleh dua hal, yaitu kepentingan/harapan (*importance*) serta kinerja/performa (*performance*) dari sebuah produk atau jasa. Menurut Anggraini dkk (2016) metode IPA memiliki beberapa kelebihan seperti : (1) Menunjukkan atribut mana dari suatu produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan pengguna; (2) Hasil analisa dari metode ini relatif mudah diinterpretasikan; (3) Skala yang digunakan pada metode ini relatif mudah dimengerti, dan (4) Memerlukan biaya yang sedikit. Dalam metode ini terdapat tiga analisis yang akan digunakan, yaitu : (1) analisis tingkat kesesuaian; (2) analisis kesenjangan (*gap*), dan (3) analisis kuadran.

Analisis tingkat kesesuaian merupakan suatu analisis yang menggunakan hasil perbandingan nilai *performance* dengan nilai *importance*. Analisis ini dapat sebagai penentu prioritas atribut berdasarkan hasil analisis kuadran. Menurut Nasrullah (2015) kategori tingkat kesesuaian (Tk_i) dibagi kedalam tiga kemungkinan yaitu : (1) Apabila Tk_i besar kecil dari 100% maka artinya tingkat *performance* dari suatu atribut sudah melampaui *importance* sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna sangat puas dengan layanan yang diberikan; (2) Apabila Tk_i sama dengan 100% maka tingkat *performance* dari suatu atribut sudah sesuai dengan *importance* sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna puas dengan layanan yang diberikan, dan (3) Apabila Tk_i kurang dari 100% maka tingkat *performance* dari suatu atribut masih dibawah *importance* sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna tidak atau belum puas dengan layanan yang diberikan.

Menurut Supranto (2001), dalam menghitung Tk_i dapat digunakan persamaan berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2.1)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian *performance*

Yi = Skor penilaian *importance*

Untuk melihat tingkat kualitas atribut berdasarkan kesenjangan antara *performance* dengan *importance* dapat melakukan analisis gap (kesenjangan). Apabila Tingkat kualitas ditandakan dengan hasil positif atau Q_i besar atau sama dengan 0, berarti nilai *performance* telah memenuhi nilai *importance* sementara apabila tingkat kualitas ditandakan dengan hasil negatif atau Q_i lebih kecil dari 0 maka nilai *performance* belum dapat memenuhi *importance* (Juhanda dan Sari, 2014). Untuk pengukuran Q_i dapat digunakan persamaan sebagai berikut (Juhanda dan Sari, 2014) :

$$Q_i = P_i - I_i \quad (2.2)$$

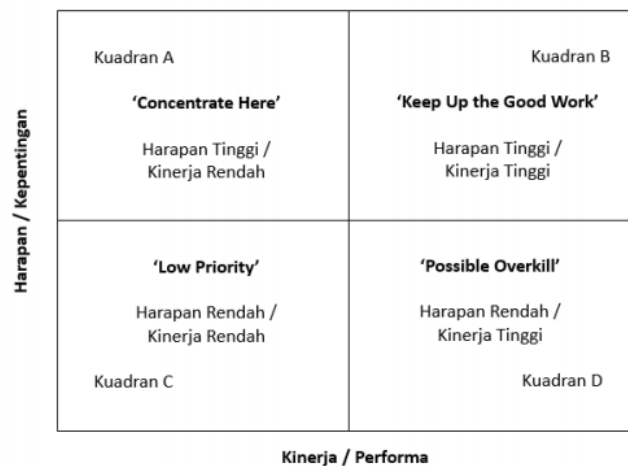
Keterangan :

Q_i = Tingkat kualitas

P_i = Nilai *performance*

I_i = Nilai *importance*

Analisis kuadran dilakukan untuk mencari tahu bagaimana respon konsumen (dalam hal ini pengguna layanan) terhadap atribut penilaian yang dipetakan dalam diagram berdasarkan tingkat *importance* dan tingkat *performance* (Novandari dkk, 2011). Diagram ini terdiri dari sebuah sumbu X yang mewakili tingkat *performance* dan sebuah sumbu Y yang mewakili tingkat *importance*. Dalam diagram tersebut nantinya akan terbentuk suatu sumbu perpotongan antara sumbu X dan sumbu Y yang menghasilkan 4 kuadran di dalamnya. Pembagian kuadran dapat dilihat pada gambar 2.2



Gambar 2. 2 Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)

Sumber : Saputra (2018)

Menurut Saputra (2018), Kuadran A ialah kuadran yang atribut-atributnya mempunyai nilai tingkat kepentingan yang tinggi namun memiliki kinerja yang dirasakan pengguna rendah. Hal ini tentunya membutuhkan prioritas untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan dari atribut yang ada. Kuadran B ialah kuadran yang atribut-atributnya mempunyai nilai tingkatan kepentingan dan kinerja yang tinggi. Hal ini tentunya memiliki arti kesempatan untuk mempertahankan atribut yang ada. Kuadran C merupakan kuadran yang atribut-atributnya mempunyai nilai tingkatan kepentingan dan kinerja yang rendah. Hal ini berarti terdapat atribut yang bernilai kurang namun tidak memerlukan perhatian yang berlebih sehingga prioritasnya rendah untuk diperbaiki atau dikembangkan. Kuadran D merupakan kuadran atribut-atributnya mempunyai nilai tingkat kepentingan rendah namun memiliki kinerja yang dirasakan user tinggi. Hal ini memiliki arti adanya atribut yang memiliki kinerja dengan sumberdaya yang berlebihan sehingga perlu adanya pengalihan sumberdaya untuk atribut lain yang dirasa kurang.

Untuk melakukan analisis kuadran maka terlebih dahulu mencari rata-rata nilai dari *performance* dan rata-rata nilai *importance* tiap atribut yang dipakai menggunakan persamaan berikut (Supranto, 2001) :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \qquad (2.3)$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat *performance*

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat *importance*

X_i = Skor penilaian *performance*

Y_i = Skor penilaian *importance*

n = Banyak responden

Kemudian dalam diagram tersebut, dibagi menjadi kuadran-kuadran yang dibatasi garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) yang mana \bar{X} ialah rata-rata dari \bar{X} secara keseluruhan dan \bar{Y} merupakan rata-rata dari \bar{Y} secara keseluruhan (Supranto, 2001). Untuk menghitung \bar{X} dan \bar{Y} digunakan persamaan sebagai berikut (Supranto, 2001) :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \qquad (2.4)$$

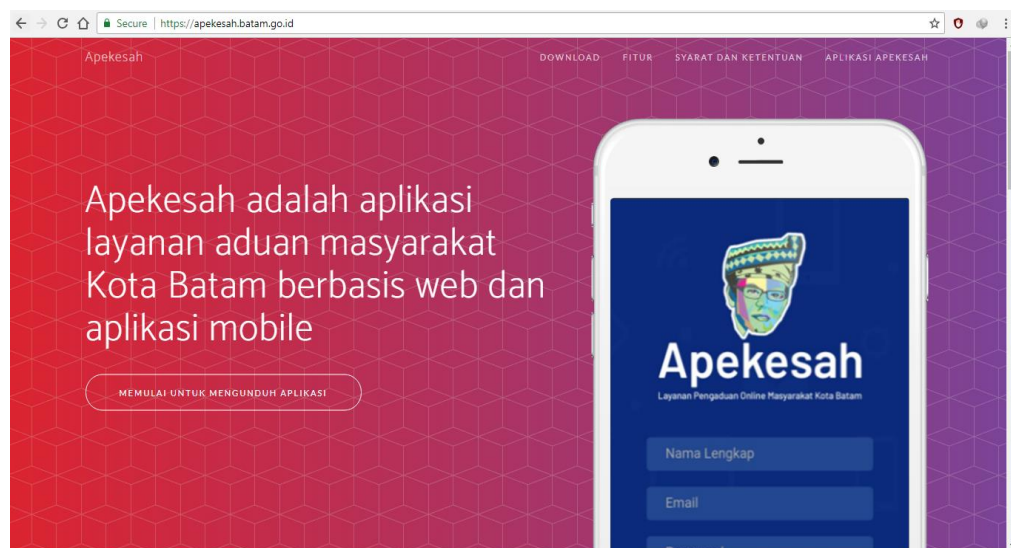
Keterangan :

K = Jumlah atribut yang digunakan

X_i = Skor penilaian *performance*

Y_i = Skor penilaian *importance*

2.4. APEKESAH



Gambar 2. 3 Tampilan halaman awal website APEKESAH

Sumber : <https://apekesah.batam.go.id/>

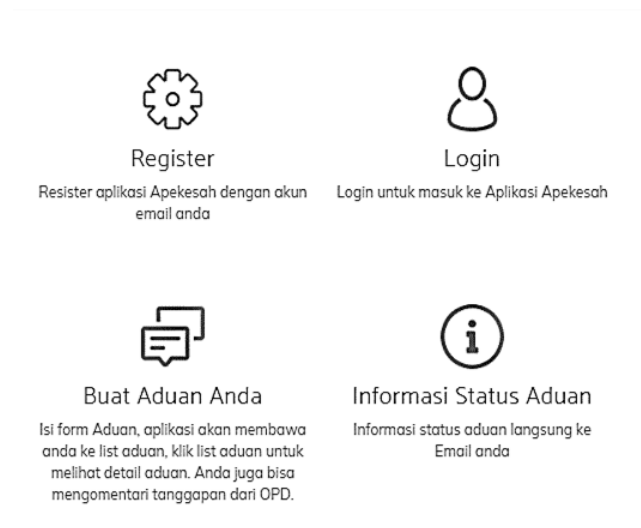
APEKESAH merupakan suatu sistem keluaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam

menyampaikan pengaduan – pengaduan yang ingin disampaikan kepada pihak-pihak terkait. Sistem ini selain dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pengaduan (baik berbasis web ataupun android). Setiap aduan yang masuk ke OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait akan dipantau oleh pimpinan daerah untuk menjamin terselesaikannya aduan yang telah masuk tadi.



Gambar 2. 4 Alur kerja Layanan APEKESAH
 Sumber : <https://apekesah.batam.go.id/tos#petunjuk>

Masyarakat dapat mengirim aduan melalui sistem layanan APEKESAH pada mobile application ataupun website. Pada aduan tersebut haruslah dilengkapi informasi mengenai lokasi serta tanggal peristiwa untuk menindak lanjuti aduan tersebut. Aduan yang masuk akan segera diproses dalam waktu maksimal 2 x 24 jam. Masyarakat dapat mengetahui perkembangan tindak lanjut aduan yang dikirimkan melalui status aduan.



Gambar 2. 5 Fitur yang ada pada website APEKESAH

Sumber : <https://apekesah.batam.go.id/>

Berikut ini beberapa fitur yang terdapat pada website APEKESAH : (1) Register, Mendaftarkan diri untuk menggunakan aplikasi APEKESAH baik di web maupun pada mobile. Untuk mendaftar diri cukup dengan menggunakan akun email yang nantinya harus anda verifikasi melalui link yang ada pada email anda.; (2) Login, User diwajibkan melakukan login apabila ingin masuk ke dalam aplikasi APEKESAH baik di web maupun pada mobile. Hal ini bertujuan agar setiap aduan yang dibuat akan dapat diketahui siapa pembuatnya.; (3) Buat aduan, Isi form aduan, layanan akan membawa anda ke daftar aduan, klik daftar aduan untuk melihat detail aduan. User juga dapat mengomentari tanggapan dari OPD atas aduan yang dilakukan., dan (4) Informasi status aduan, Setiap pembaruan mengenai status aduan yang anda masukan akan dikirim langsung ke email anda.

2.5. Populasi dan Sampel Data

Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas suatu obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008).

Menurut Sugiyono (2008) Sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Apabila populasi yang diteliti cukup besar dan tidak memungkinkan mempelajari semua populasi yang ada, maka peneliti akan mengambil beberapa sampel dari populasi itu. Oleh karena itu, sampel yang diambil harus benar-benar representative.

Menurut Siregar (2014), terdapat 2 cara pengambilan. Yang pertama ialah *probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang setiap anggota populasinya memiliki peluang dan kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel serta tidak adanya intervensi tertentu dari peneliti. Teknik *probability sampling* ini dapat dibagi menjadi 4 yaitu :

- (1) *Simple Random Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara bebas dan acak tanpa mempertimbangkan ketentuan tertentu.
- (2) *Stratified Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memiliki tingkatan yang sama dan tiap tingkatan memiliki karakteristik tersendiri.
- (3) *Cluster Sampling*, teknik jenis ini digunakan ketika memiliki sumber data atau objek yang luas. Populasi dibagi menjadi beberapa *cluster* yang kemudian dari tiap *cluster* tersebut akan dipilih beberapa untuk dijadikan sampel penelitian.
- (4) *Double Sample*, teknik ini terkadang disebut dengan istilah *sequential sampling* (sampel berjenjang), dan *multiphase-sampling* (sample multi-tahap)

Kedua, merupakan teknik yang pengambilan sampel dari setiap anggota populasinya tidak memiliki kesempatan (peluang) yang sama untuk dijadikan sebagai sampel serta adanya intervensi-intervensi dari peneliti dikarenakan peneliti menyesuaikan sampel berdasarkan kebutuhan dan tujuan penelitiannya disebut teknik *non probability sampling*. Teknik ini terbagi atas beberapa jenis, yaitu :

- (1) *Convenience Sampling*, merupakan pengambilan sampel yang diambil berdasarkan kebetulan namun masih dalam ruang lingkup penelitian.
- (2) *Purposive Sampling*, merupakan teknik *sampling* dengan adanya suatu syarat atau ketentuan tertentu yang dipilih peneliti.
- (3) *Quota Sampling*, merupakan teknik pengambilan sampel dengan menentukan jumlah atau kuota dari tiap-tiap kelompok sesuai dengan keinginan peneliti.
- (4) *Snowball Sampling*, teknik ini memiliki sampel awal yang berjumlah kecil, namun semakin lama semakin besar sehingga data yang dibutuhkan terpenuhi.

2.6. Kuesioner

Kuesioner ialah teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2008). Menurut Sugiyono (2008), kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan terbuka maupun tertutup. Kuesioner tertutup ialah pertanyaan/pernyataan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk

pilihan ganda sementara kuesioner terbuka ialah pertanyaan/ Pernyataan yang diberikan kepada responden tidak diberikan pilihan sehingga memberikan kebebasan dalam memberikan pendapat (Siregar, 2014)

Menurut Siregar (2014), kelebihan teknik ini antara lain : (1) Banyaknya responden yang dapat digunakan besar dengan cakupan yang cukup luas; (2) Biaya yang murah, dan (3) Responden cukup orang yang memiliki kaitan dengan permasalahan penelitian. Sementara untuk kekurangan teknik ini ialah : (1) Jika dikirim melalui pos, tingkat pengembalian kuesioner cukup rendah; (2) Hanya dapat digunakan kepada responden yang dapat membaca, dan (3) Apabila pertanyaan dalam kuesioner salah diartikan oleh responden dapat dipastikan hasil penelitian menjadi tidak akurat.

2.7. Skala Likert

Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, serta persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu (Siregar, 2014). Contoh penggunaan Skala Likert dengan 5 poin seperti berikut : (1) Sangat Setuju = 5; (2) Setuju = 4; (3) Netral = 3; (4) Tidak Setuju = 2, dan (5) Sangat Tidak Setuju = 1. Penggunaan nilai tengah digunakan karena Skala Likert dari awalnya memang menyediakan opsi tengah dengan tujuan untuk memfasilitasi responden yang memiliki sikap moderat. Hal ini didukung oleh Klopfer dan Madden (dikutip dalam Widhiarso, 2010) dikarenakan apabila tidak diberi nilai tengah maka akan timbulnya unsur keterpaksaan yang dinilai akan memberikan kontribusi kesalahan sistematis pada pengukuran.

2.8. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (Siregar, 2014). Menurut Siregar (2014) terdapat empat jenis validitas yaitu : (1) Validitas Rupa; (2) Validitas Isi; (3) Validitas Kriteria, dan (4) Validitas Konstruk. Menurut Fraenkel (dikutip dalam Siregar, 2014) validasi konstruklah yang terluas cakupannya dibanding dengan validasi lainnya dikarenakan melibatkan prosedur yang banyak termasuk validasi isi dan validasi kriteria.

Untuk menguji Validitas Konstruk dapat digunakan persamaan seperti berikut :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \quad (2.5)$$

Keterangan :

n = banyak responden

X = nilai variable (jawaban responden)

Y = nilai total dari variable untuk responden ke- n

Tabel 2. 4 Tabel r table (Korelasi Product Moment)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950

Sumber : diadaptasi dari <http://www.spssstatistik.com/cara-membaca-dan-mencari-r-tabel-product-moment/>

Dalam gambar tersebut ditemukan rumus df atau degree of freedom. Nilai yang dihasilkan oleh rumus ini berdasarkan jumlah sampel yang digunakan untuk tahap uji validitas. Rumus df dapat dilihat pada persamaan berikut :

$$df = N - 2 \quad (2.6)$$

Keterangan :

N = Banyak sampel

. Nilai koefisien relasi (r) yang didapat akan dibandingkan dengan r table. Menurut Sugiyono (2008) butir instrumen dinyatakan valid apabila memiliki koefisien relasi sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3). Menurut Siregar (2014), instrumen dinyatakan valid apabila koefisien relasi > r table yang didapat dari penggunaan rumus df.

Contoh penggunaan :

Berikut ini data *dummy* dari 10 responden yang telah mengisi kuesioner, terdiri dari 4 butir pertanyaan dan tiap butir pertanyaan mempunyai 5 pilihan jawaban dengan nilai paling rendah = 1 sampai nilai paling tinggi = 5. Pengujian akan dilakukan dengan taraf signifikansi = 5%.

Tabel 2. 5 Contoh Jawaban Responden

Responden	Nomor Butir Pertanyaan				Total
	A	B	C	D	
1	4	3	4	3	14
2	4	5	4	4	17
3	4	4	4	4	16
4	3	3	3	3	12
5	5	5	5	5	20
6	5	5	5	3	18
7	4	4	4	4	16
8	4	5	4	4	17
9	4	3	3	3	13
10	4	5	5	5	19

Selanjutnya mencari nilai r pada table product moment menggunakan persamaan 2.6 dengan N = 10 dan taraf signifikan 5% (0,05) sehingga nilai r table = 0,5494

Tabel 2. 6 Tabel penolong untuk uji validitas butir pertanyaan A

Responden	X	Y	XY	(X) ²	(Y) ²
1	4	14	56	16	196
2	4	17	68	16	289
3	4	16	64	16	256
4	3	12	36	9	144
5	5	20	100	25	400
6	5	18	90	25	324
7	4	16	64	16	256
8	4	17	68	16	289
9	4	13	52	16	169
10	4	19	76	16	361
Jumlah	41	162	674	171	2684

Kemudian menghitung nilai r_{hitung} dengan persamaan 2.5

$$r_{hitung} = \frac{10(674) - (41)(162)}{\sqrt{[10(171) - (41)^2][10(2684) - (162)^2]}} = \frac{98}{131,5} = 0,745$$

Pernyataan butir A dinyatakan valid dikarenakan $r_{hitung} = 0,745$ lebih besar daripada $r_{tabel} = 0,5494$

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mencari tahu apakah hasil pengukuran tetap konsisten apabila melakukan pengukuran gejala yang sama menggunakan instrument yang sama sejumlah lebih dari dua kali. Salah satu metode untuk mengukur reliabilitas instrument ialah metode *Alpha Cronbach*. Metode ini digunakan apabila suatu instrument mengukur sikap atau perilaku yang biasanya berbentuk skala bukan pilihan “benar” ataupun “salah” (Siregar, 2014). Menurut Sekaran (2003), pertanyaan dalam kuesioner layak digunakan (reliable) jika nilai reliabilitas yang dicari besar dari 0,6 dan berlaku sebaliknya. Tahapan penggunaan *Alpha Cronbach* dapat menggunakan persamaan – persamaan sebagai berikut :

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n} \quad (2.7)$$

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n} \quad (2.8)$$

$$r_{11} = \left(\frac{c}{c-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2.9)$$

Keterangan :

n = Banyak sampel

X_i = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\sum X$ = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

X^2 = Varian total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

c = Banyak pertanyaan

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

Contoh penggunaan :

Berikut ini data *dummy* dari 10 responden yang telah mengisi kuesioner, terdiri dari 4 butir pertanyaan dan tiap butir pertanyaan mempunyai 5 pilihan jawaban dengan nilai paling rendah = 1 sampai nilai paling tinggi = 5. Pengujian akan dilakukan dengan taraf signifikansi = 5%.

Tabel 2. 7 Contoh Jawaban Responden

Responden	Nomor Butir Pertanyaan				Total
	A	B	C	D	
1	4	3	4	3	14
2	4	5	4	4	17
3	4	4	4	4	16
4	3	3	3	3	12
5	5	5	5	5	20
6	5	5	5	3	18
7	4	4	4	4	16
8	4	5	4	4	17
9	4	3	3	3	13
10	4	5	5	5	19

Tabel 2. 8 Tabel penolong perhitungan uji reliabilitas

Responden	X1	X2	X3	X4	(X1) ²	(X2) ²	(X3) ²	(X4) ²	$\sum X$	$\sum X^2$
1	4	3	4	3	16	9	16	9	14	196
2	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
3	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
4	3	3	3	3	9	9	9	9	12	144
5	5	5	5	5	25	25	25	25	20	400
6	5	5	5	3	25	25	25	9	18	324
7	4	4	4	4	16	16	16	16	16	256
8	4	5	4	4	16	25	16	16	17	289
9	4	3	3	3	16	9	9	9	13	169
10	4	5	5	5	16	25	25	25	19	316
Jumlah	41	42	41	38	171	184	173	150	162	2684

Perhitungan nilai varian setiap butir pertanyaan menggunakan persamaan 2.7

- Pertanyaan butir A

$$\sigma_A^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n} = \frac{171 - \frac{(41)^2}{10}}{10} = 0,29$$

- Pertanyaan butir B

$$\sigma_A^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n} = \frac{184 - \frac{(42)^2}{10}}{10} = 0,76$$

- Pertanyaan butir C

$$\sigma_A^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n} = \frac{173 - \frac{(41)^2}{10}}{10} = 0,49$$

- Pertanyaan butir D

$$\sigma_A^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n} = \frac{150 - \frac{(38)^2}{10}}{10} = 0,56$$

Setelah menghitung nilai varian setiap butir pertanyaan maka nilai-nilai tersebut dijumlahkan. $\sum \sigma_b^2 = 0,29 + 0,76 + 0,49 + 0,56 = 2,1$

Kemudian menghitung nilai varian total menggunakan persamaan 2.8

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n} = \frac{2684 - \frac{(162)^2}{10}}{10} = 5,96$$

Setelah mendapat nilai varian total dan total nilai varian, maka nilai reliabilitas instrument dapat dihitung menggunakan persamaan 2.9

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) = \left(\frac{4}{4-1} \right) \left(1 - \frac{2,1}{5,96} \right) = 0,864$$

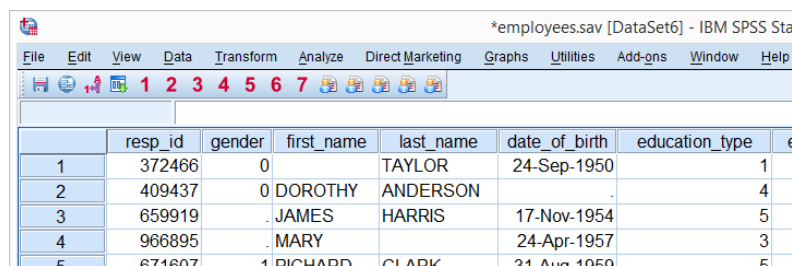
Instumen penelitian dinyatakan reliabel dikarenakan nilai $r_{11} = 0,864 > 0,6$

2.9. Statistical Product and Service Solution

Statistical Product and Service Solution, atau disingkat SPSS, merupakan suatu program komputer yang digunakan untuk melakukan pengolahan data statistik (Priyatno, 2014). SPSS memiliki kemampuan analisis yang cukup tinggi serta memiliki sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu dan kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk memahami cara pengoperasiannya. SPSS sendiri dirilis untuk versi pertamanya pada tahun 1968 setelah dikembangkan oleh Norman H. Nie dan C. Hadlai Hull.

Pada mulanya SPSS dibuat untuk pemecahan masalah statistik ilmu-ilmu sosial, namun dikarenakan semakin populernya program ini SPSS dapat diaplikasikan pada semua bidang (Priyatno, 2014). Saat ini lebih dari 250.000 perusahaan dan jutaan individu dalam berbagai bidang menggunakan SPSS dalam pengolahan data statistik, menjadikan SPSS program komputer statistik terpopuler di dunia. Contoh penggunaan program SPSS ialah program ini dapat digunakan untuk memecahkan problem riset atau bisnis dalam hal statistik, analisis statistika, manajemen data dan dokumentasi data. SPSS juga dapat memuat berbagai analisis statistik seperti analisis korelasi, regresi, uji beda, uji validitas, uji reliabilitas dan lain-lain serta dapat membuat berbagai chart (grafik) dan diagram-diagram.

SPSS sendiri tersedia dari berbagai platform seperti Windows, MacOS, dan sistem UNIX. SPSS dapat membuka format file yang sering digunakan untuk data terstruktur seperti spreadsheets dari Ms. Office atau Open Office, text file (seperti .txt atau .csv), SQL, Stata dan SAS.



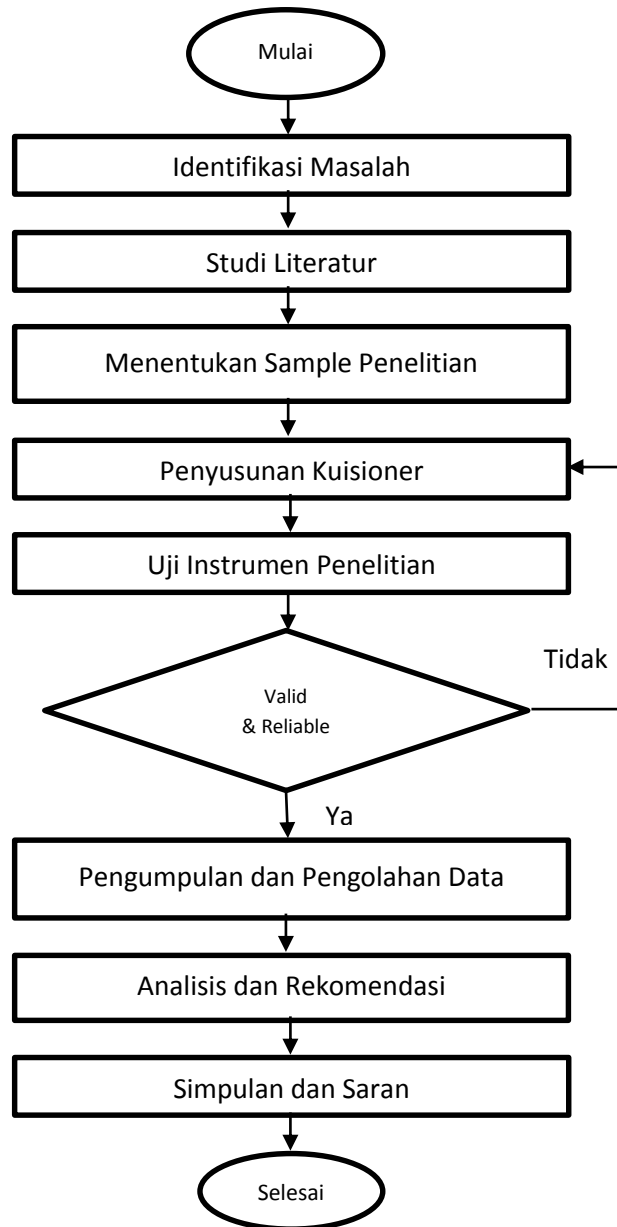
	resp_id	gender	first_name	last_name	date_of_birth	education_type
1	372466	0		TAYLOR	24-Sep-1950	1
2	409437	0	DOROTHY	ANDERSON	.	4
3	659919	.	JAMES	HARRIS	17-Nov-1954	5
4	966895	.	MARY		24-Apr-1957	3
5	671607	1	RICHARD	CLARK	31-Aug-1950	5

Gambar 2. 3 Contoh Tampilan Data di SPSS

Sumber : <https://www.spss-tutorials.com/spss-what-is-it/>

BAB 3 METODOLOGI

Bab ini menjelaskan tahap-tahap yang akan dilakukan selama penelitian. Alur penelitian yang akan digunakan dalam melaksanakan penelitian evaluasi layanan dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerja Penelitian

3.1. Identifikasi Masalah

Tahap ini dilakukan untuk mencari tahu permasalahan yang sedang terjadi di lapangan. Pada penelitian ini, identifikasi masalah dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner terbuka singkat kepada masyarakat Kota Batam secara *online* melalui *google form* kepada pengguna layanan APEKESAH. Dari hasil kuisioner tersebut ditemukan beberapa permasalahan pada *website* "APEKESAH". Masalah-masalah yang ditemukan seperti : (1) 43,75% pengguna mengalami permasalahan pada fitur yang ada pada *website* APEKESAH hal ini dikarenakan tidak adanya fitur lupa *password* sehingga pengguna akan mengalami kesulitan apabila secara tidak sengaja lupa dengan *password* akun yang dimiliki; (2) 87,5% pengguna mengalami permasalahan pada tampilan dari *website* APEKESAH hal ini dikarenakan tombol *login* yang ada pada *website* tidak mudah ditemukan oleh pengguna, dan (3) 62,5% pengguna mengalami permasalahan pada janji layanan yang tidak terpenuhi hal ini dikarenakan aduan pengguna ditanggapi lebih dari 2x24 jam.

3.2. Studi Literatur

Tahapan ini bertujuan untuk mencari referensi-referensi yang dapat digunakan sebagai pembenaran kebutuhan untuk masalah penelitian atau sebagai sarana pembelajaran agar peneliti tidak salah dalam melakukan penelitian. Referensi yang digunakan dapat berasal dari buku, jurnal, halaman web dan dokumen-dokumen lain. Teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini ialah *e-govqual*, IPA, layanan APEKESAH, skala pengukuran, populasi dan sampel, dan uji instrumen penelitian.

3.3. Menentukan Sample Penelitian

Pada tahap ini, dilakukan penentuan terhadap sample yang nantinya akan digunakan untuk penyebaran kuisioner karena tidak mungkin seluruh populasi dijadikan sample penelitian. Populasi pada penelitian ini ialah pengguna layanan APEKESAH di Kota Batam. Dalam penelitian ini, terdapat kriteria untuk responden agar dapat mengisi kuesioner yang diberikan yaitu : (1) Responden yang mengisi kuesioner harus pernah mengajukan aduan pada layanan APEKESAH minimal satu kali dan aduan tersebut sudah dibalas oleh admin layanan minimal satu kali, dan (2) Responden sudah pernah menggunakan layanan APEKESAH versi 3 dikarenakan adanya perbedaan pada versi layanan sebelumnya dan fokus penelitian ini berada pada layanan APEKESAH versi 3 sesuai dengan batasan

masalah. Dengan adanya kriteria yang telah disebutkan maka dipilih teknik sampling yang mencakupi adanya kriteria-kriteria tertentu yaitu *purposive sampling* dikarenakan teknik ini menentukan sample dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang telah dibuat agar sesuai dengan tujuan penelitian (Siregar, 2014) dan menurut Saunders dkk (2009) *purposive sampling* memungkinkan peneliti menggunakan penilaiannya dalam memilih ketentuan-ketentuan yang memungkinkan peneliti menjawab pertanyaan dan memenuhi tujuan penelitiannya. Pemilihan teknik sampling ini juga dikarenakan waktu dan biaya penelitian serta tidak diperlukannya kerangka sampel (seperti pendaftaran setiap individu dalam populasi) dalam memilih sampel penelitian. Untuk besaran sampel yang akan digunakan pada penelitian berjumlah 100 orang, hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Fraenkel dkk (2012) untuk penelitian deskriptif diperlukan sampel minimal sebanyak 100 sampel serta didukung oleh pernyataan Roscoe (dikutip dalam Sugiyono, 2008) bahwa ukuran sampel yang layak berjumlah antara 30 sampai 500.

3.4. Penyusunan Kuisisioner

Penyusunan kuisisioner dilakukan dengan cara mengembangkan indikator-indikator dari atribut *e-Govqual* yang merupakan hasil translasi peneliti dari atribut *e-Govqual* yang dikemukakan Papadomichelaki dan Mentzas. Cara ini juga dilakukan oleh Setyaningrum (2015) dalam penelitiannya. Masing-masing pertanyaan dapat mewakili satu atribut meskipun terdapat beberapa atribut yang diwakili lebih dari satu pernyataan. Pada kuisisioner akan digunakan skala *likert* sebagai skala pengukuran. Pada penelitian ini skala *likert* yang digunakan 5 poin seperti berikut : (1) Sangat Setuju = 5; (2) Setuju = 4; (3) Netral = 3; (4) Tidak Setuju = 2, dan (5) Sangat Tidak Setuju = 1.

Setelah pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner selesai dibuat, maka selanjutnya akan dilakukan uji keterbacaan yaitu suatu pengujian yang dilakukan beberapa ahli dalam bidangnya dengan tujuan untuk memastikan bahwa pertanyaan yang telah dibuat telah mencukupi, benar dan dapat dipahami oleh responden.

3.5. Uji Instrumen Penelitian

Suatu tahapan uji instrumen perlu dilakukan sebelum menggunakan instrument untuk penelitian. Tahapan ini berfungsi untuk menguji instrument penelitian yang dibuat apakah instrument tersebut telah sesuai dengan harapan

pembuatnya sehingga hasil kuisioner tersebut valid dan reliable. Terdapat dua pengujian yang akan dilaksanakan yaitu : (1) Uji Validitas, dan (2) Uji Reliabilitas.

Untuk melakukan pengujian ini akan dilakukan pengambilan data dengan menyebarkan kuisioner kepada 30 responden. Jumlah ini diambil berdasarkan pendapat Johanson dan Brooks yang menganjurkan jumlah minimum responden untuk pilot study sebanyak 30 orang (dikutip dalam Yasin dkk, 2015). Selanjutnya data yang didapat dari kuisioner tersebut akan diolah pada *software* SPSS sehingga akan muncul tingkat validitas dan reliabilitas dari kuisioner yang sudah dibuat. Apabila kuisioner dinyatakan valid dan reliable, maka penelitian dilanjutkan ketahap pengumpulan data. Namun, apabila pada tahap ini kuisioner dinyatakan tidak valid dan dan atau tidak reliable, maka akan dilakukan perubahan pada kuisioner hingga kuisioner dapat dinyatakan valid dan reliable.

3.6. Pengumpulan dan Pengolahan data

Salah satu tahapan yang penting dalam pelaksanaan penelitian adalah proses pengambilan data. Apabila terdapat kesalahan yang dilakukan dalam proses ini akan berakibat pada analisis yang menjadi sulit serta hasil dan kesimpulan yang didapat selama penelitian menjadi tidak valid dan diragukan kebenarannya. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner secara *online* melalui media *google form*. Setelah data terkumpul akan dilakukan rekap dan diolah sehingga data kemudian dapat di analisis.

3.7. Analisis dan Rekomendasi

Setelah data diolah, data tersebut dapat dianalisis. Pada penelitian ini analisis data tersebut menggunakan metode IPA yang mana data tersebut akan analisis untuk mencari tingkat kesesuaian, kesenjangan serta kuadran masing-masing atribut yang ada pada *e-Govqual* sendiri. Setelah analisis data tersebut dilaksanakan, akan dibuatkan suatu rekomendasi untuk pengembangan, perbaikan dan atau perubahan pada website APEKESAH. Rekomendasi dibuat berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode IPA dan pendapat-pendapat ahli yang mana nantinya akan dihasilkan suatu rekomendasi perbaikan pada atribut-atribut yang dirasa perlu diperbaiki. Ahli yang digunakan untuk memperoleh rekomendasi memiliki beberapa syarat seperti memahami watak/sifat pengguna, tidak memiliki ikatan dengan peneliti, bersifat terbuka serta bersedia menyebarkan hasil evaluasi/rekomendasi bila diperlukan, dan memiliki pengetahuan yang tinggi dibidangnya (Sulaiman, 2018).

3.8. Simpulan dan Saran

Tahapan ini merupakan tahapan pembuatan simpulan dari keseluruhan penelitian yang dilakukan. Simpulan ini berisi jawaban dari rumusan masalah yang dijelaskan pada bab pendahuluan sehingga simpulan dapat berisi hasil dari evaluasi website berdasarkan dimensinya dan hasil analisis menggunakan model analisis IPA.

Pada tahapan ini juga, penulis menyusun suatu saran untuk pengujian kedepannya sesuai dengan apa yang belum dilakukan penelitian yang sekarang. Saran – saran tersebut dapat berupa metode – metode lain yang dapat diterapkan, atribut – atribut lain yang perlu diterapkan, dan berbagai hal lainnya. Saran – saran yang disusun tentunya bukan merupakan suatu keharusan untuk diikuti peneliti berikutnya namun hanya sebagai suatu cara untuk menyampaikan kepada peneliti berikutnya apa yang belum terlaksana pada penelitian yang sekarang.

BAB 4 UJI INSTRUMEN DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Uji Instrumen

Sebelum instrumen penelitian dapat disebarakan kepada responden, instrumen tersebut harus terlebih dahulu diuji keterbacaan serta validitas dan reliabilitasnya. Untuk uji keterbacaan dapat dilakukan dengan meminta pendapat *expert* mengenai keterbacaan kuesioner sementara uji validitas dan uji reliabilitas dapat menggunakan persamaan (2.5), persamaan (2.6), persamaan (2.7), persamaan (2.8) dan persamaan (2.9) atau menggunakan software pengolahan statistik seperti SPSS yang dapat menghitung validitas dan reliabilitas secara otomatis seperti yang dilakukan peneliti untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument

Untuk memudahkan tahapan pengujian instrumen, pengolahan serta penampilan hasil penelitian maka tiap atribut dari masing-masing dimensi diberikan kode atribut seperti yang ada pada tabel 4.1

Tabel 4. 1 Pengkodean atribut pada tiap dimensi

Dimensi	Atribut	Kode Atribut
<i>Efficiency</i>	<i>ClearStructure</i>	E1
	<i>SearchEngine</i>	E2
	<i>SiteMap</i>	E3
	<i>Customization</i>	E4
	<i>InfoDetail</i>	E5
	<i>InfoUptoDate</i>	E6
	<i>FormHelpInformation</i>	E7
<i>Trust</i>	<i>SecureUsername-Password</i>	T1
	<i>PersonalDataMinimumProvision</i>	T2
	<i>DataProvidedSafety</i>	T3
	<i>DataProvidedUse</i>	T4
<i>Reliability</i>	<i>FormFastDownload</i>	R1
	<i>SiteAvailability</i>	R2
	<i>ServiceSuccessful</i>	R3
	<i>PerformServiceInTime</i>	R4
	<i>SiteFastDownload</i>	R5
	<i>BrowserCompability</i>	R6
<i>Citizen Support</i>	<i>HelpDeskInterest</i>	CS1
	<i>HelpDeskPromtReply</i>	CS2
	<i>HelpDeskKnowledge</i>	CS3
	<i>HelpDeskTrust</i>	CS4

Uji Validitas dilakukan untuk mencari tahu apakah pernyataan yang digunakan dalam kuesioner dapat dikatakan valid dalam mengukur variabel indikator yang dipakai. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi (r) hitung dengan nilai korelasi (r) table (tabel 2.11). Penentuan (r) tabel ini dapat dilakukan dengan mencari nilai derajat kepentingan terlebih dahulu dengan menggunakan persamaan (2.6) dimana diketahui jumlah sampel untuk uji instrumen adalah 30, maka nilai derajat kepentingan (dk) adalah 28 yang diperoleh dari $30 - 2$.

Dari nilai derajat kepentingan yang menghasilkan nilai 28, dan dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 10%, maka r tabel yang digunakan adalah 0,306. Sehingga, apabila nilai korelasi (r) hitung lebih kecil dari 0,306, maka pernyataan dalam kuesioner dianggap tidak valid. Sebaliknya, jika nilai korelasi (r) hitung lebih besar atau sama dengan 0,306, maka pernyataan dalam kuesioner dianggap valid. Dengan menggunakan SPSS, hasil uji validitas kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner (*Importance*)

Kode Atribut	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Efficiency			
E1.1	0,667	0,306	Valid
E1.2	0,649	0,306	Valid
E2	0,503	0,306	Valid
E3	0,590	0,306	Valid
E4	0,444	0,306	Valid
E5	0,656	0,306	Valid
E6	0,677	0,306	Valid
E7	0,764	0,306	Valid
Trust			
T1.1	0,875	0,306	Valid
T1.2	0,674	0,306	Valid
T1.3	0,624		
T2	0,711	0,306	Valid
T3	0,875	0,306	Valid
T4	0,732	0,306	Valid
Reliability			
R1	0,408	0,306	Valid
R2.1	0,450	0,306	Valid
R2.2	0,593	0,306	Valid
R3	0,654	0,306	Valid

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kuesioner (*Importance*) (lanjutan)

R4	0,654	0,306	Valid
R5	0,822	0,306	Valid
R6	0,693	0,306	Valid
Citizen Support			
CS1	0,783	0,306	Valid
CS2	0,736	0,306	Valid
CS3	0,765	0,306	Valid
CS4	0,608	0,306	Valid

Dari tabel 4.2 dan tabel 4.3 dapat disimpulkan seluruh pernyataan untuk kuesioner bagian *importance* memenuhi syarat yang menyatakan pernyataan tersebut valid yaitu r hitungnya lebih besar dibanding r table (0,306).

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kuesioner (*Performance*)

Kode Atribut	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Efficiency			
E1.1	0,645	0,306	Valid
E1.2	0,656	0,306	Valid
E2	0,424	0,306	Valid
E3	0,734	0,306	Valid
E4	0,457	0,306	Valid
E5	0,684	0,306	Valid
E6	0,659	0,306	Valid
E7	0,539	0,306	Valid
Trust			
T1.1	0,798	0,306	Valid
T1.2	0,446	0,306	Valid
T1.3	0,844	0,306	Valid
T2	0,756	0,306	Valid
T3	0,469	0,306	Valid
T4	0,469	0,306	Valid
Reliability			
R1	0,681	0,306	Valid
R2.1	0,458	0,306	Valid
R2.2	0,694	0,306	Valid
R3	0,621	0,306	Valid
R4	0,674	0,306	Valid
R5	0,460	0,306	Valid
R6	0,517	0,306	Valid

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kuesioner (*Performance*) (lanjutan)

Citizen Support			
CS1	0,751	0,306	Valid
CS2	0,726	0,306	Valid
CS3	0,584	0,306	Valid
CS4	0,791	0,306	Valid

Dari table 4.4 dan tabel 4.5 dapat disimpulkan seluruh pernyataan untuk kesioner bagian *performance* memenuhi syarat yang menyatakan pernyataan tersebut valid yaitu r hitungnya lebih besar dibanding r table (0,306). Dikarenakan kedua bagian kuesioner dinyatakan valid, maka keseluruhan kuesioner dapat dianggap valid.

Untuk mencari tahu sejauh mana instrument penelitian dapat diandalkan dan dipercaya, maka perlu dilakukan uji reliabilitas terhadap instrument penelitian. Pada penelitian ini, metode pengujian reliabilitas yang digunakan ialah metode *Cronbach's Alpha*. Menurut Sekaran (2003), jika nilai reliabilitas yang dicari lebih besar dari 0,60 maka pertanyaan dalam kuesioner layak digunakan (*reliable*) dan berlaku sebaliknya. Dengan menggunakan SPSS, hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.6 dan tabel 4.7

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner (*Importance*)

Variable	Cronbach's Alpha	Nilai Batas Cakupan	Keterangan
Efficiency	0,8	0,6	Reliable
Trust	0,8	0,6	Reliable
Reliability	0,7	0,6	Reliable
Citizen Support	0,7	0,6	Reliable

Dari tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian (kuesioner) pada bagian *importance* dikatakan *reliable*. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* tiap variabel berada diatas nilai batas kecukupan (0,60).

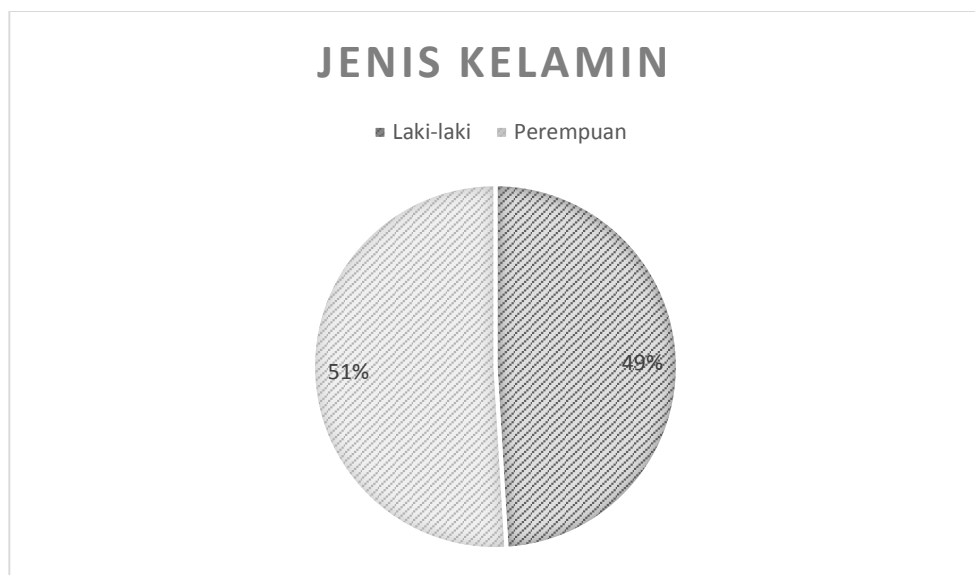
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner (*Performance*)

Variable	Cronbach's Alpha	Nilai Batas Cakupan	Keterangan
Efficiency	0,7	0,6	Reliable
Trust	0,7	0,6	Reliable
Reliability	0,7	0,6	Reliable
Citizen Support	0,7	0,6	Reliable

Dari tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian (kuesioner) pada bagian *performance reliable*. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* tiap variabel berada diatas nilai batas kecukupan (0,60). Dikarenakan kedua bagian kuesioner *reliable*, maka keseluruhan kuesioner dianggap *reliable*

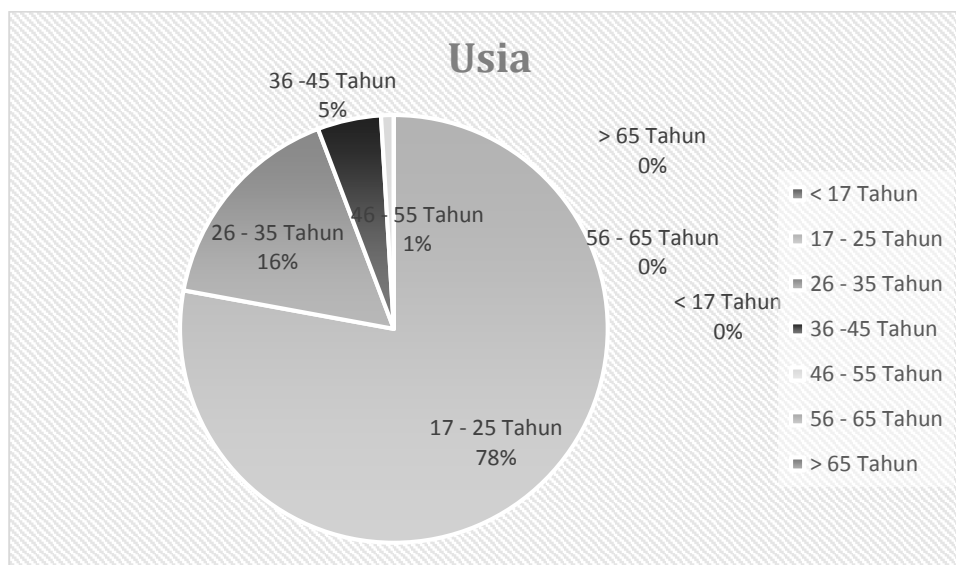
4.2. Data Hasil Penelitian

Pada penelitian ini, tersedia data demografi penelitian yang terdiri atas jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir. Data demografi yang didapat akan diolah dan ditampilkan dalam bentuk *pie chart*.



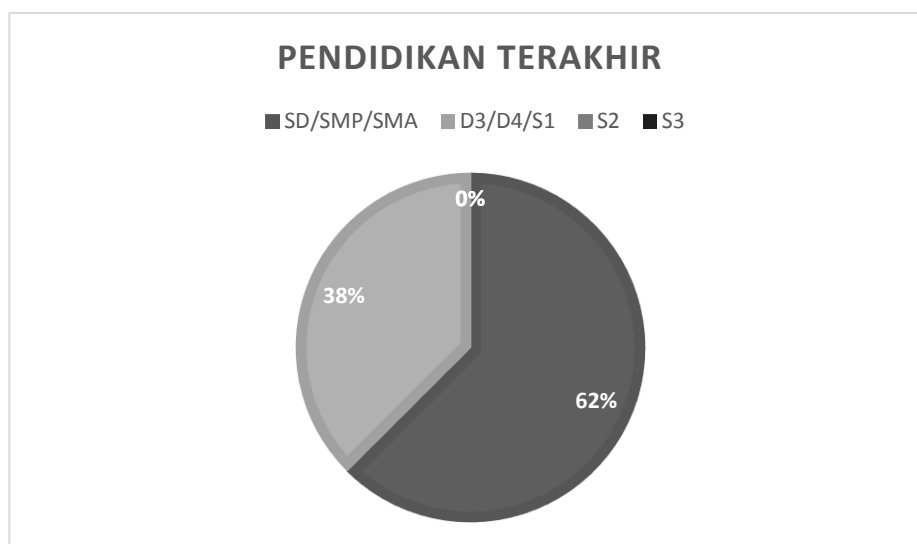
Gambar 4. 1 Statistik responden berdasarkan jenis kelamin

Dari gambar 4.1 dapat diketahui ada 49% responden laki-laki dan ada 51% responden perempuan. Dari hasil tersebut, dapat diketahui selisih diantara keduanya sangat kecil yaitu 2%. Jadi tingkat penyebaran pengguna berdasarkan jenis kelamin mayoritas perempuan.



Gambar 4. 2 Statistik responden berdasarkan usia

Dari gambar 4.2 dapat diketahui ada 78% responden yang berusia antara 17 – 25 Tahun, 16% responden berusia antara 26 – 35 Tahun, 5% responden berusia 36 – 45 Tahun, dan 1% responden berusia 46 – 65 Tahun. Sementara tidak ada responden dengan rentang usia kurang dari 17 Tahun, 56 – 65 Tahun dan diatas 65 Tahun. Jadi tingkat penyebaran pengguna berdasarkan usia mayoritas berumur antara 17 – 25 Tahun.



Gambar 4. 3 Statistik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Dari gambar 4.3 dapat diketahui ada 62% responden yang pendidikan terakhirnya antara SD/SMP/SMA sementara 38% responden pendidikan terakhirnya antara D3/D4/S1. Jadi tingkat penyebaran pengguna berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas antara SD/SMP/SMA.

Data hasil kuesioner terdiri atas data tingkat *performance* dan data tingkat *importance*. Hasil kuesioner ini menampilkan nilai *performance*, nilai *importance* dan bobot total dari *performance* maupun *importance*. Nilai *performance* diperoleh berdasarkan jumlah responden yang menilai atribut *e-Govqual* berdasarkan skala pada *performance* dan nilai *importance* diperoleh berdasarkan jumlah responden yang menilai atribut *e-Govqual* berdasarkan skala pada *importance*. Bobot total diperoleh dari jumlah nilai total hasil kali antara jumlah responden dengan skala yang dipilih.

Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner dimensi *Efficiency*

No.	Atribut	Importance					Bobot Total	Performance					Bobot Total
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	E1.1	0	0	4	28	72	484	3	1	24	74	2	383
2	E1.2	0	0	3	28	73	486	3	1	24	74	2	383
3	E2	0	0	4	28	72	484	4	0	25	73	2	381
4	E3	0	0	3	28	73	486	3	1	24	74	2	383
5	E4	0	0	5	27	72	483	2	2	27	71	2	381
6	E5	0	0	3	27	74	487	1	3	23	73	4	388
7	E6	0	0	4	27	73	485	3	1	26	73	3	382
8	E7	0	0	3	28	73	486	4	3	23	73	1	376

Dari tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dalam dimensi *efficiency*, jika dilihat dari nilai *importance* responden kebanyakan memilih angka 5 untuk keseluruhan atribut sehingga dapat disimpulkan kebanyakan responden memiliki tingkat kepentingan/harapan yang sangat tinggi pada dimensi ini. Apabila kita melihat nilai *performance* banyak responden yang memilih angka 4. Jika dilihat secara keseluruhan dari bobot total *importance* dan bobot total *performance*, seluruh atribut dari dimensi *efficiency* memiliki bobot total *importance* yang lebih besar dari pada bobot total *performance*.

Tabel 4. 9 Hasil kuesioner dimensi *Trust*

No.	Atribut	Importance					Bobot Total	Performance					Bobot Total
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	T1.1	0	0	3	27	74	487	1	3	24	75	1	384
2	T1.2	0	0	4	28	72	484	4	0	26	74	0	378
3	T1.3	0	0	4	28	72	484	1	3	25	73	2	384
4	T2	0	0	4	28	72	484	2	2	26	72	2	382
5	T3	0	0	3	30	71	484	0	4	26	71	3	385
6	T4	0	0	4	27	73	485	2	2	24	72	4	386

Dari tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dalam dimensi *trust*, jika dilihat dari nilai *importance* responden kebanyakan memilih angka 5 untuk keseluruhan atribut sehingga dapat disimpulkan kebanyakan responden memiliki tingkat kepentingan/harapan yang sangat tinggi pada dimensi ini. Apabila kita melihat nilai *performance* banyak responden yang memilih angka 4. Jika dilihat secara keseluruhan dari bobot total *importance* dan bobot total *performance*, seluruh atribut dari dimensi *trust* memiliki bobot total *importance* yang lebih besar dari pada bobot total *performance*.

Tabel 4. 10 Hasil Kuesioner dimensi *Reliability*

No.	Atribut	Importance					Bobot Total	Performance					Bobot Total
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	R1	0	0	3	29	72	485	0	4	23	76	1	386
2	R2.1	0	0	4	26	74	486	2	2	24	70	6	388
3	R2.2	0	0	3	28	73	486	0	4	23	72	5	390
4	R3	0	0	4	25	75	487	2	2	24	71	5	387
5	R4	0	0	3	31	70	483	0	5	25	73	1	382
6	R5	0	0	4	26	74	486	1	3	25	75	0	382
7	R6	0	0	3	27	74	487	0	4	23	73	4	389

Dari tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dalam dimensi *reliability*, jika dilihat dari nilai *importance* responden kebanyakan memilih angka 5 untuk keseluruhan atribut sehingga dapat disimpulkan kebanyakan responden memiliki tingkat kepentingan/harapan yang sangat tinggi pada dimensi ini. Apabila kita melihat nilai *performance* banyak responden yang memilih angka 4. Jika dilihat secara keseluruhan dari bobot total *importance* dan bobot total *performance*, seluruh atribut dari dimensi *reliability* memiliki bobot total *importance* yang lebih besar dari pada bobot total *performance*.

Tabel 4. 11 Hasil Kuesioner dimensi *Citizen Support*

No.	Atribut	Importance					Bobot Total	Performance					Bobot Total
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	CS1	0	0	3	26	75	488	1	3	23	72	4	389
2	CS2	0	0	4	26	74	486	0	7	24	70	3	381
3	CS3	0	0	3	26	75	488	2	2	25	72	3	384
4	CS4	0	0	4	26	74	486	1	3	26	70	4	385

Dari tabel 4.11 dapat diketahui bahwa dalam dimensi *citizen support*, jika dilihat dari nilai *importance* responden kebanyakan memilih angka 5 untuk keseluruhan atribut sehingga dapat disimpulkan kebanyakan responden memiliki tingkat kepentingan/harapan yang sangat tinggi pada dimensi ini. Apabila kita melihat nilai *performance* banyak responden yang memilih angka 4. Namun, apabila dilihat secara keseluruhan dari bobot total *importance* dan bobot total *performance* maka seluruh atribut dari dimensi *citizen support* memiliki bobot total *importance* yang lebih besar dari pada bobot total *performance*.

4.3. Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk mengolah data pada penelitian ini ialah metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dimana pada metode tersebut terdapat 3 jenis analisis yaitu : (1) Analisis tingkat kesesuaian; (2) Analisis Gap, dan (3) Analisis Kuadran.

Analisis tingkat kesesuaian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengguna merasa puas dengan pelayanan APEKESAH dengan kategori tingkat kesesuaian (Tk_i) dibagi kedalam tiga kemungkinan yaitu : ((1) Apabila Tk_i besar kecil dari 100% maka artinya tingkat *performance* dari suatu atribut sudah melampaui *importance* sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna sangat puas dengan layanan yang diberikan; (2) Apabila Tk_i sama dengan 100% maka tingkat *performance* dari suatu atribut sudah sesuai dengan *importance* sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna puas dengan layanan yang diberikan, dan (3) Apabila Tk_i kurang dari 100% maka tingkat *performance* dari suatu atribut masih dibawah *importance* sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna tidak atau belum puas dengan layanan yang diberikan. Untuk mendapat skor penilaian kinerja, bobot total *performance* akan dibagi sejumlah 100 sama halnya untuk skor penilaian kepentingan yang nilainya berdasarkan bobot total *importance* dibagi 100. Sementara untuk mencari tingkat kesesuaian dapat menggunakan persamaan (2.1). Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 4.10

Tabel 4. 12 Hasil Tingkat Kesesuaian

Kode Atribut	Skor Penilaian <i>Perfromance</i> (X_i)	Skor Penilaian <i>Importance</i> (Y_i)	Tingkat Kesesuaian Per Atribut (%)	Keterangan
E1.1	3.83	4.84	78.97	Belum Puas
E1.2	3.83	4.86		
E2	3.81	4.84	78.72	Belum Puas
E3	3.83	4.86	78.81	Belum Puas
E4	3.81	4.83	78.88	Belum Puas
E5	3.88	4.87	79.67	Belum Puas
E6	3.82	4.85	78.76	Belum Puas
E7	3.76	4.86	77.37	Belum Puas
T1.1	3.84	4.87	78.76	Belum Puas
T1.2	3.78	4.84		
T1.3	3.84	4.84		
T2	3.82	4.84	78.93	Belum Puas
T3	3.85	4.84	79.55	Belum Puas
T4	3.86	4.85	79.59	Belum Puas
R1	3.86	4.85	79.59	Belum Puas
R2.1	3.88	4.86	80.04	Belum Puas
R2.2	3.90	4.86		
R3	3.87	4.87	79.47	Belum Puas
R4	3.82	4.83	79.09	Belum Puas
R5	3.82	4.86	78.60	Belum Puas
R6	3.89	4.87	79.88	Belum Puas
CS1	3.89	4.88	79.71	Belum Puas
CS2	3.81	4.86	78.40	Belum Puas
CS3	3.84	4.88	78.69	Belum Puas
CS4	3.85	4.86	79.22	Belum Puas

Pada tabel 4.12 dapat disimpulkan tingkat kesesuaian seluruh atribut bernilai belum puas, hal ini dikarenakan tingkat kesesuaian seluruh atribut nilainya lebih kecil dari 100%. Tingkat kesesuaian ini didapat berdasarkan penilaian pengguna dimana pengguna merasa nilai *performance* suatu atribut pada layanan APEKESAH lebih rendah dibanding nilai kepentingan atau harapan (*importance*) suatu atribut.

Analisis Gap (Kesenjangan) bertujuan untuk melihat besaran gap antara *performance* saat ini dengan *importance* menurut pengguna. Apabila Q_i besar atau sama dengan 0, berarti kualitas yang dirasakan telah memenuhi kualitas yang diinginkan. Sementara apabila Q_i lebih kecil dari 0 maka kualitas yang dirasakan belum dapat memenuhi kualitas yang diinginkan. Untuk mengukur Q_i dapat menggunakan persamaan (2.2). Hasil perhitungan gap dapat dilihat pada tabel 4.11

Tabel 4. 13 Hasil perhitungan Gap

Kode Atribut	Total Skor		Gap per atribut	Keterangan
	Performance (P_i)	Importance (I_i)		
E1.1	3.83	4.85	-1.02	Belum Memenuhi
E1.2	3.83	4.86		
E2	3.81	4.84	-1.03	Belum Memenuhi
E3	3.83	4.86	-1.03	Belum Memenuhi
E4	3.81	4.83	-1.02	Belum Memenuhi
E5	3.88	4.87	-0.99	Belum Memenuhi
E6	3.82	4.85	-1.03	Belum Memenuhi
E7	3.76	4.86	-1.1	Belum Memenuhi
T1.1	3.82	4.85	-1.03	Belum Memenuhi
T1.2	3.78	4.84		
T1.3	3.84	4.84		
T2	3.82	4.84	-1.02	Belum Memenuhi
T3	3.85	4.84	-0.99	Belum Memenuhi
T4	3.86	4.85	-0.99	Belum Memenuhi
R1	3.86	4.85	-0.99	Belum Memenuhi
R2.1	3.89	4.86	-0.97	Belum Memenuhi
R2.2	3.90	4.86		
R3	3.87	4.87	-1	Belum Memenuhi
R4	3.82	4.83	-1.01	Belum Memenuhi
R5	3.82	4.86	-1.04	Belum Memenuhi
R6	3.89	4.87	-0.98	Belum Memenuhi
CS1	3.89	4.88	-0.99	Belum Memenuhi
CS2	3.81	4.86	-1.05	Belum Memenuhi
CS3	3.84	4.88	-1.04	Belum Memenuhi
CS4	3.85	4.86	-1.01	Belum Memenuhi

Pada tabel 4.13 dapat disimpulkan dikarenakan nilai Q_i dari seluruh atribut lebih kecil dari 0 maka kualitas yang dirasakan belum dapat memenuhi kualitas

yang diinginkan. Hasil yang terlihat pada tabel 4.13 dapat terjadi karena bagi pengguna nilai *performance* dari suatu atribut belum memenuhi harapan (*importance*) pengguna sama seperti yang terjadi pada analisis tingkat kesesuaian.

Analisis kuadran dilakukan untuk mengetahui respon konsumen (dalam hal ini pengguna layanan) terhadap atribut penilaian yang dipetakan dalam diagram berdasarkan tingkat *importance* dan tingkat *performance* dari atribut penilaian tersebut. Diagram ini terdiri dari sebuah sumbu X yang mewakili tingkat *performance* dan sebuah sumbu Y yang mewakili tingkat *importance*. Dalam diagram tersebut nantinya akan ada garis perpotongan antara sumbu X dan sumbu Y yang menghasilkan 4 kuadran di dalamnya.

Untuk melakukan analisis kuadran maka terlebih dahulu mencari rata-rata nilai dari *performance* dan rata-rata nilai *importance* tiap atribut yang digunakan menggunakan persamaan (2.3). Kemudian dalam diagram tersebut akan terbagi menjadi empat bagian yang dibatasi garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) . Untuk menghitung \bar{X} dan \bar{Y} dapat menggunakan persamaan (2.4)

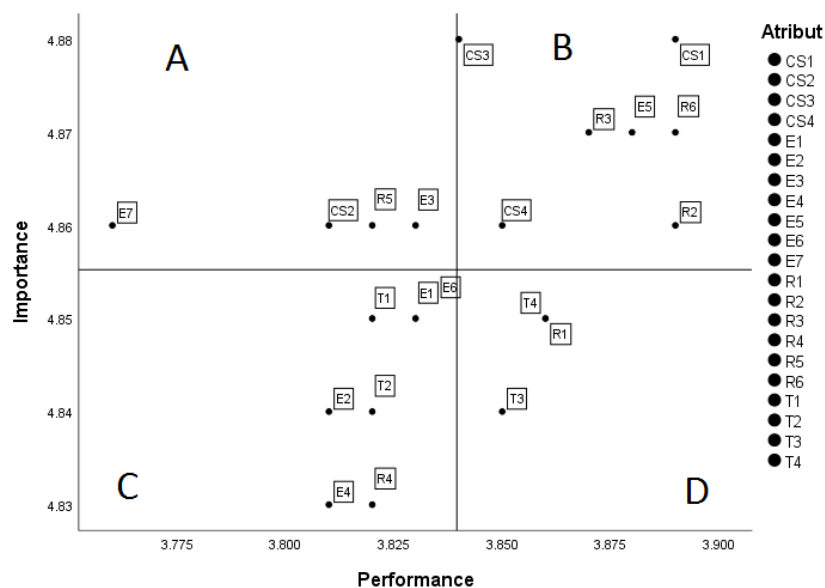
Tabel 4. 14 Rata-rata nilai dari performance dan importance tiap atribut

Kode Atribut	Rata-rata nilai kinerja	
	Performance	Importance
E1	3.83	4.85
E2	3.81	4.84
E3	3.83	4.86
E4	3.81	4.83
E5	3.88	4.87
E6	3.82	4.85
E7	3.76	4.86
T1	3.82	4.85
T2	3.82	4.84
T3	3.85	4.84
T4	3.86	4.85
R1	3.86	4.85
R2	3.89	4.86
R3	3.87	4.87
R4	3.82	4.83
R5	3.82	4.86
R6	3.89	4.87
CS1	3.89	4.88
CS2	3.81	4.86

Tabel 4. 15 Rata-rata nilai dari performance dan importance tiap atribut (lanjutan)

CS3	3.84	4.88
CS4	3.85	4.86
Sumbu X dan Y	3.23	4.08
	\bar{X}	\bar{Y}

Dari tabel 4.14 dan tabel 4.15 dapat dilihat sumbu X adalah bernilai 3.23 dan sumbu Y adalah bernilai 4.08. Pada gambar 4.4 ditampilkan hasil analisis kuadran tiap atribut yang sudah dimasukan kedalam kuadran IPA.



Gambar 4. 4 Hasil kuadran IPA

Pada gambar 4.4 dapat dilihat terdapat 4 atribut yaitu E3, E7, R5, dan CS2 pada kuadran A yang berarti atribut pada kuadran tersebut memiliki nilai tingkat kepentingan yang tinggi namun memiliki kinerja yang dirasakan pengguna rendah. Pada kuadran B terdapat 7 atribut yaitu E5, R2, R3, R6, CS1, CS3, dan CS4 yang berarti atribut pada kuadran tersebut memiliki nilai tingkat kepentingan serta tingkat kinerja yang tinggi. Terdapat 7 atribut pada kuadran C yaitu E1, E2, E4, E6, T1, T2, dan R4 yang berarti baik nilai tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja sama-sama bernilai rendah. Pada kuadran D terdapat 3 atribut yaitu T3, T4, dan R1 yang berarti atribut pada kuadran ini memiliki nilai tingkat kepentingan yang rendah namun nilai kinerja yang tinggi.

BAB 5 PEMBAHASAN

5.1. Analisis Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian merupakan suatu analisis yang menggunakan hasil perbandingan nilai *performance* dengan nilai *importance*. Analisis ini dapat sebagai penentuan prioritas atribut berdasarkan hasil analisis kuadran. Menurut Nasrullah (2015) kategori tingkat kesesuaian (Tk_i) dibagi kedalam tiga kemungkinan yaitu : (1) Apabila Tk_i besar kecil dari 100% maka artinya tingkat *performance* dari suatu atribut sudah melampaui *importance* sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna sangat puas dengan layanan yang diberikan; (2) Apabila Tk_i sama dengan 100% maka tingkat *performance* dari suatu atribut sudah sesuai dengan *importance* sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna puas dengan layanan yang diberikan, dan (3) Apabila Tk_i kurang dari 100% maka tingkat *performance* dari suatu atribut masih dibawah *importance* sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna tidak atau belum puas dengan layanan yang diberikan.

Pada tabel 4.12 kita dapat melihat tingkat kesesuaian seluruh atribut bernilai belum puas, hal ini dikarenakan tingkat kesesuaian seluruh atribut nilainya lebih kecil dari 100%. Urutan tingkat kesesuaian dari yang terkecil hingga yang terbesar dapat dilihat pada tabel 5.1

Tabel 5. 1 Urutan tingkat kesesuaian atribut penelitian

Kode Atribut	Tingkat Kesesuaian Per Atribut (%)
E7	77.37
CS2	78.40
R5	78.60
CS3	78.69
E2	78.72
E6	78.76
T1	78.76
E3	78.81
E4	78.88
T2	78.93
E1	78.97
R4	79.09
CS4	79.22
R3	79.47

Tabel 5. 2 Urutan tingkat kesesuaian atribut penelitian (lanjutan)

T3	79.55
T4	79.59
R1	79.59
E5	79.67
CS1	79.71
R6	79.88
R2	80.04

Dari tabel 5.1 dan tabel 5.2 dapat dilihat tingkat kesesuaian yang paling rendah ada pada atribut E7 yaitu dimensi *Efficiency* dengan atribut *FormHelpInformation* sementara yang mempunyai tingkat kesesuaian yang paling tinggi ialah atribut R2 yaitu dimensi *Reliability* dengan atribut *SiteAvailability*. Tingkat kesesuaian yang rendah dapat terjadi dikarenakan tingginya harapan pengguna terhadap suatu atribut namun performa yang dirasakan pengguna saat ini dirasa kurang.

5.2. Analisis Gap

Analisis Gap (Kesenjangan) bertujuan untuk melihat besaran gap antara *performance* saat ini dengan *importance* menurut pengguna. Apabila Q_i besar atau sama dengan 0, berarti kualitas yang dirasakan telah memenuhi kualitas yang diinginkan. Sementara apabila Q_i lebih kecil dari 0 maka kualitas yang dirasakan belum dapat memenuhi kualitas yang diinginkan (Juhanda dan Sari, 2014).

Pada tabel 4.13 kita dapat melihat nilai Q_i dari seluruh atribut lebih kecil dari 0 maka dapat disimpulkan kualitas yang dirasakan oleh pengguna belum dapat memenuhi kualitas yang diinginkan. Pada tabel 5.2 dapat terlihat hasil analisis gap dari yang terbesar hingga terkecil.

Tabel 5. 3 Urutan kesenjangan dari atribut penelitian

Kode Atribut	Gap per atribut
E7	-1.1
CS2	-1.05
R5	-1.04
CS3	-1.04
T1	-1.03
E3	-1.03
E2	-1.03
E6	-1.03
E4	-1.02
T2	-1.02

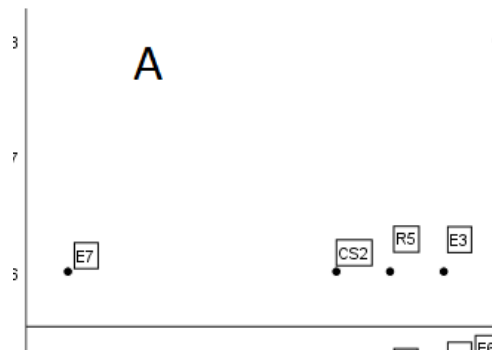
Tabel 5. 4 Urutan kesenjangan dari atribut penelitian (lanjutan)

E1	-1.02
R4	-1.01
CS4	-1.01
R3	-1
E5	-0.99
T3	-0.99
T4	-0.99
R1	-0.99
CS1	-0.99
R6	-0.98
R2	-0.97

Dari tabel 5.3 dan tabel 5.4 dapat dilihat atribut yang memiliki gap terbesar ialah atribut E7 yaitu dimensi *Efficiency* dengan atribut *FormHelpInformation* diikuti atribut CS2 yaitu dimensi *Citizen Support* dengan atribut *HelpDeskPromptReply* serta atribut R5 yaitu dimensi *Reliability* dengan atribut *SiteFastDownload* dan atribut CS3 yaitu dimensi *Citizen Support* dengan atribut *HelpDeskKnowledge*.

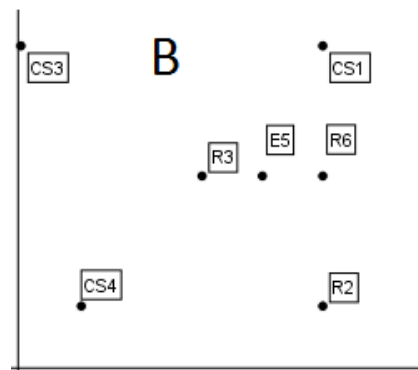
5.3. Analisis Kuadran

Menurut Novandari dkk (2011), Analisis kuadran dilakukan untuk mengetahui respon konsumen (dalam hal ini pengguna layanan) terhadap atribut penilaian yang dipetakan dalam diagram berdasarkan tingkat *importance* dan tingkat *performance* dari atribut penilaian tersebut. Diagram ini terdiri dari sebuah sumbu X yang mewakili tingkat *performance* dan sebuah sumbu Y yang mewakili tingkat *importance*. Dalam diagram tersebut nantinya akan ada garis perpotongan antara sumbu X dan sumbu Y yang menghasilkan 4 kuadran di dalamnya yaitu : (1) Kuadran A; (2) Kuadran B; (3) Kudadran C, dan (4) Kuadran D. Sementara itu, titik-titik posisi tiap atribut dalam kuadran ditentukan berdasarkan garis perpotongan yang diambil dari nilai *performance* serta nilai *importance* dari suatu atribut. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat pada tabel 4.14 dan tabel 4.15



Gambar 5. 1 Kuadran A

Pada kuadran A terdapat 4 atribut yaitu E3, E7, R5 dan CS2. Atribut CS2 mengacu pada dimensi *Citizen Support* dengan atributnya *HelpDeskPromptReply*, atribut E3 mengacu pada dimensi *Efficiency* dengan atributnya *SiteMap*, atribut E7 mengacu pada dimensi *Efficiency* dengan atributnya *FormHelpInformation* dan R5 mengacu pada dimensi *Reliability* dengan atributnya *SiteFastDownload*. Kuadran ini memiliki arti nilai tingkatan kepentingan yang tinggi namun memiliki kinerja yang dirasakan user rendah. Hal ini tentunya membutuhkan prioritas untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan dari atribut yang berada pada kuadran ini.



Gambar 5. 2 Kuadran B

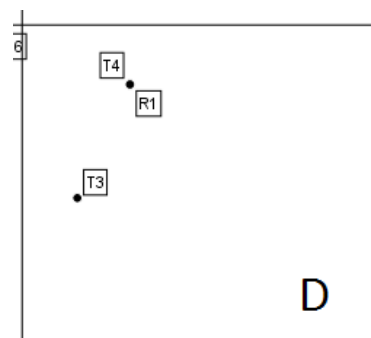
Pada kuadran B terdapat terdapat 7 atribut yaitu E5, R2, R3, R6, CS1, CS3, dan CS4. Atribut E5 mengacu pada dimensi *Efficiency* dengan atributnya *InfoDetail*, atribut R2 mengacu pada dimensi *Reliability* dengan atributnya *SiteAvailability*, atribut R3 mengacu pada dimensi *Reliability* dengan atributnya *ServiceSuccessful*, atribut R6 mengacu pada dimensi *Reliability* dengan atributnya *BrowserCapability*, atribut CS1 mengacu pada dimensi *Citizen Support* dengan atribut *HelpDeskInterest*, atribut CS3 mengacu pada dimensi *Citizen Support* dengan atribut *HelpDeskKnowledge*, dan atribut CS4 mengacu pada dimensi *Citizen Support* dengan atributnya *HelpDeskTrust*. Kuadran ini memiliki arti nilai tingkatan

kepentingan dan kinerja yang tinggi. Hal ini tentunya memiliki arti kesempatan untuk mempertahankan nilai atribut pada kuadran ini.



Gambar 5. 3 Kuadran C

Pada Kuadran C terdapat 7 atribut yaitu E1, E2, E4, E6, T1, T2, dan R4. Atribut E1 mengacu pada dimensi *Efficiency* dengan atributnya *ClearStructure*, atribut E2 mengacu pada dimensi *Efficiency* dengan atributnya *SearchEngine*, atribut E4 mengacu pada dimensi *Efficiency* dengan atributnya *Customization*, atribut E6 mengacu pada dimensi *Efficiency* dengan atributnya *InfoUptoDate*, atribut T1 mengacu pada dimensi *Trust* dengan atributnya *Secure-UsernamePassword*, atribut T2 mengacu pada dimensi *Trust* dengan atributnya *PersonalDataMinimumProvision*, dan atribut R4 mengacu pada dimensi *Reliability* dengan atributnya *PerformServiceInTime*. Kuadran ini memiliki arti nilai tingkatan kepentingan dan kinerja yang rendah. Hal ini berarti terdapat atribut yang bernilai kurang namun tidak memerlukan perhatian yang berlebih sehingga atribut pada kuadran ini menjadi prioritas yang rendah untuk diperbaiki atau dikembangkan.



Gambar 5. 4 Kuadran D

Pada kuadran D terdapat tiga atribut yaitu T3, T4, dan R1. Atribut T3 mengacu pada dimensi *Trust* dengan atributnya *DataProvidedSafety*, atribut T4 mengacu pada dimensi *Trust* dengan atributnya *DataProvidedUse*, dan atribut R1 yang mengacu pada dimensi *Reliability* dengan atributnya *FormFastDownload*.

Kuadran in memiliki arti nilai tingkat kepentingan rendah namun memiliki kinerja yang dirasakan user tinggi. Hal ini memiliki arti adanya atribut yang memiliki kinerja dengan sumberdaya yang berlebihan sehingga perlu adanya pengalihan sumberdaya untuk atribut lain yang dirasa kurang.

5.4. Rekomendasi

Rekomendasi yang akan diberikan dari penelitian ini ialah perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan nilai atribut-atribut layanan yang dirasakan pengguna masih kurang. Tentunya rekomendasi tersebut memerlukan suatu prioritas agar pihak pengembang dapat berfokus pada perbaikan atribut tertentu karena tidak semua atribut harus diperbaiki.

Menurut kuadran-kuadran yang dianalisis sebelumnya, kuadran A memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun performanya rendah sementara kuadran C memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan performanya rendah. Dikarenakan atribut yang terletak pada kuadran A memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, maka atribut yang terletak pada kuadran inilah yang akan menjadi prioritas utama perbaikan layanan APEKESAH. Atribut-atribut yang ada pada kuadran A ialah : (1) CS2; (2) E3; (3) E7, dan (4) R5.

Untuk atribut CS2, penyebab rendahnya nilai performa ialah dikarenakan respon admin yang lambat terhadap jawaban ataupun pertanyaan pengguna. Dengan membiarkan pengguna menunggu merupakan persepsi yang buruk dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pengguna dan merespon permintaan mereka dengan segera. Apabila penyedia layanan dapat merespon pengguna dengan segera maka pengguna akan merasa puas dan terbantu. Sehingga rekomendasi yang dapat diberikan untuk menaikkan nilai dari atribut CS2 ini ialah mempercepat respon dari admin dalam memberikan jawaban atau respon tertentu terhadap pertanyaan maupun aduan pengguna. Dengan naiknya nilai dari atribut CS2, maka tentunya nilai dari atribut R4 yang berada pada kuadran C juga akan naik karena kedua atribut ini memiliki penyebab rendahnya nilai performa yang sama yaitu pengguna merasa respon yang diberikan oleh admin masih dianggap lambat.

Untuk atribut E3, penyebab rendahnya nilai performa ialah dikarenakan adanya struktur atau susunan baik itu menu, tombol ataupun lain-lain yang dirasa pengguna tidak berada pada tempatnya atau berantakan sehingga menghalangi pengguna untuk mencari dan menggunakan suatu kegiatan tertentu selama menggunakan layanan. Menurut Sollenberger (2012), ukuran, warna dan

penempatan setiap elemen bekerja sama untuk menciptakan alur yang jelas dalam memahami antarmuka serta konsistensi dalam antarmuka memungkinkan pengguna memahami bagaimana suatu layanan bekerja sehingga meningkatkan efisiensi pengguna. Sehingga rekomendasi yang dapat diberikan untuk menaikkan nilai atribut E3 ialah dengan memperbaiki struktur atau susunan baik itu menu, tombol ataupun lain-lain agar lebih efisien dalam mencari, memahami dan menggunakan berbagai fungsi yang ada. Sama halnya untuk atribut E1 yang terletak di kuadran C karena kedua atribut ini dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki struktur atau susunan yang ada.

Untuk atribut E7, penyebab rendahnya nilai performa atribut ini ialah dikarenakan tidak ada atau kurangnya informasi yang diberikan untuk mengisi form yang ada. Informasi ialah data yang dapat diolah menjadi suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya dan menggambarkan suatu kejadian-kejadian, kesatuan nyata yang digunakan dalam mengambil keputusan (Astuti, 2004). Menurut Winarno (2006), informasi ialah segala data yang sudah diolah sehingga berguna untuk pembuatan suatu keputusan. Menurut Hidayati (2015), kurangnya informasi akan menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam membuat suatu keputusan (dalam hal ini apa yang akan diisi atau dipilih dalam formulir) dan tentunya apabila informasi yang diberikan pada pengguna dirasa cukup maka hal tersebut tidak akan terjadi. Rekomendasi yang dapat diberikan dengan didasarkan pada pendapat kedua ahli tersebut ialah dengan adanya penambahan informasi untuk memudahkan pengguna mengisi form yang ada dengan harapan pengguna tidak merasa kebingungan dalam mengisi form nantinya.

Untuk atribut R5, penyebab rendahnya nilai performa atribut ini ialah dikarenakan lambatnya kemampuan untuk berpindah halaman sehingga mengganggu penggunaan layanan. Menurut Nielsen (dalam Wahyudi, 2017), salah satu dari 10 prinsip heuristic evaluation (metode untuk menguji keberhasilan design interface untuk kemudahan pengguna) ialah *Flexibility and efficiency of use*, yaitu memudahkan pengguna (baik pemula maupun yang sudah berpengalaman) agar interaksi atau kegiatan pengguna dengan sistem dapat berjalan lebih cepat. Dengan pendapat Nielsen tersebut dapat disimpulkan apabila kegiatan pengguna dengan sistem dapat berjalan lebih cepat maka hal ini akan memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem, dengan lambatnya interaksi tersebut tentu akan menyulitkan atau mengganggu interaksi pengguna dengan sistem sehingga rekomendasi yang dapat diberikan ialah dengan menemukan suatu cara untuk mempercepat kemampuan berpindah ke suatu halaman baik pada situs

maupun aplikasi agar pengguna dapat lebih cepat dalam berinteraksi dengan layanan APEKSAH

Tabel 5. 5 Rekomendasi Yang Akan Diberikan

Dimensi	Atribut	Kode	Permasalahan	Rekomendasi
<i>Citizen Support</i>	<i>HelpDeskPromptReply</i>	CS2	Respon admin yang lambat terhadap jawaban ataupun pertanyaan pengguna	Mempercepat respon admin terhadap jawaban ataupun pertanyaan pengguna dikarenakan pengguna merasa waktu respon admin dirasa lama
<i>Eficiency</i>	<i>SiteMap</i>	E3	Adanya struktur atau susunan baik itu menu, tombol ataupun lain-lain yang dirasa pengguna tidak berada pada tempatnya atau berantakan sehingga menghalangi pengguna untuk mencari dan menggunakan suatu kegiatan tertentu selama menggunakan layanan	Memperbaiki struktur atau susunan baik itu menu, tombol ataupun lain-lain agar memudahkan pengguna mencari, memahami dan menggunakan berbagai fungsi yang diperlukan dikarenakan rendahnya nilai performa saat ini
<i>Eficiency</i>	<i>FormHelpInformation</i>	E7	Tidak ada atau kurangnya informasi yang diberikan untuk mengisi form yang ada	Adanya penambahan informasi untuk memudahkan pengguna mengisi form yang ada
<i>Reliability</i>	<i>SiteFastDownload</i>	R5	Lambatnya kemampuan untuk berpindah halaman sehingga mengganggu penggunaan layanan	Menemukan suatu cara untuk mempercepat kemampuan berpindah ke suatu halaman baik pada situs maupun aplikasi

BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *e-Govqual* dan analisis IPA, dapat disimpulkan terdapat atribut-atribut dari *e-Govqual* pada layanan APEKESAH yang terbagi pada kuadran-kuadran IPA seperti berikut :

1. Untuk dimensi *Efficiency* terdapat 2 atribut pada kuadran A, 1 atribut pada kuadran B, dan 4 atribut berada pada kuadran C.
2. Untuk dimensi *Trust* terdapat 2 atribut pada kuadran C dan 2 atribut pada kuadran D.
3. Untuk dimensi *Reliability* terdapat 1 atribut pada kuadran A, 3 atribut kuadran B, 1 atribut pada kuadran C, dan 1 atribut pada kuadran D.
4. Untuk dimensi *Citizen Support* terdapat 1 atribut pada kuadran A, dan 3 atribut pada kuadran B.

Dengan dilakukannya analisis tingkat kesesuaian dan analisis gap, dapat dipilih atribut mana yang terletak pada kuadran A yang lebih diprioritaskan untuk dikembangkan atau perbaikan, jadi dapat disimpulkan bahwa prioritas pengembangan dan perbaikan layanan APEKESAH dengan menggunakan *e-Govqual* dapat dilihat pada tabel 6.1

Tabel 6. 1 Prioritas Pengembangan dan Perbaikan Layanan APEKESAH

Dimensi	Atribut
<i>Efficiency</i>	E7 (<i>FormHelpInformation</i>)
<i>Citizen Support</i>	CS2 (<i>HelpDeskPromtReply</i>)
<i>Reliability</i>	R5 (<i>SiteFastDownload</i>)
<i>Efficiency</i>	E3 (<i>SiteMap</i>)

Untuk atribut CS2, rekomendasi yang dapat diberikan untuk menaikkan nilai dari atribut CS2 ini ialah mempercepat respon dari admin dalam memberikan jawaban atau respon tertentu terhadap pertanyaan maupun aduan pengguna.

Untuk atribut E3, rekomendasi yang dapat diberikan untuk menaikkan nilai atribut E3 ialah dengan memperbaiki struktur atau susunan baik itu menu, tombol ataupun lain-lain agar memudahkan, memahami dan menggunakan pengguna mencari berbagai fungsi.

Untuk atribut E7, rekomendasi yang dapat diberikan dengan didasarkan pada pendapat kedua ahli tersebut ialah dengan adanya penambahan informasi untuk memudahkan pengguna mengisi form yang ada dengan harapan pengguna tidak merasa kebingungan dalam mengisi form nantinya.

Untuk atribut R5, rekomendasi yang dapat diberikan ialah dengan menemukan suatu cara untuk mempercepat kemampuan berpindah ke suatu halaman baik pada situs maupun aplikasi agar pengguna dapat lebih cepat dalam berinteraksi dengan layanan APEKSAH

6.2. Saran

Setelah dilakukan penelitian terdapat saran yang diberikan untuk pengembang layanan APEKSAH serta untuk penelitian berikutnya. Untuk pengembang layanan APEKSAH, saran yang dapat diberikan ialah : (1) Menggunakan prioritas yang didapat dari penelitian ini pengembangan dan perbaikan layanan; (2) Mempertimbangkan hasil penelitian ini sebagai acuan untuk pengembangan dan perbaikan layanan, dan (3) Melibatkan pengguna layanan (masyarakat kota batam) dalam melakukan pengembangan layanan. Untuk penelitian berikutnya, agar dapat melakukan penelitian yang lebih dalam dengan menggunakan ataupun menerapkan model lain dengan harapan mendapatkan hasil yang lebih baik

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Iksari, D. M. (2016). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri Vol. 4 No. 2*, 74-81.
- Astuti, D. (2004). *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). *How to Design and Evaluate Research in Education Eight Edition*. New York: McGraw-Hill Companies.
- Hidayati, R. (2015). Layanan Informasi Karir Membantu Peserta Didik Dalam Meningkatkan Pemahaman Karir. *Jurnal Konseling GUSJIGANG Vol. 1 No. 1*.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto. (2001). *Analisis & Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Juhandi, H., & Sari, P. K. (2014, Desember). *Analisis Kualitas Website Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Menggunakan Pendekatan Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) Menurut Persepsi Online Seller*. Diambil kembali dari eProceedings of Management: <https://librarye proceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/32>
- Napitupulu, D. (2016). Analisa Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-Govqual & IPA. *JPPi Vol 6 No 2*, 153-168.
- Nasrullah. (2015). *Analisis Kepuasan Penerbit Terhadap Kualitas Website ISBN Online Menggunakan Webqual dan Importance Performance Analysis*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Novandari, W., Setyawati, S. M., & Wulandari, S. Z. (2011). Analisis Kinerja Produk UKM Batik Banyumas Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain Of Customer Values (PGCV) Index. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, 104-113.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2011). E-Govqual : A Multiple-item Scale for Assessing E-Government Service Quality. *Government Information Quartely 29*, 98-109.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi.
- Saputra, R. A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1794-1802.

- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research Methods For Business Students Fifth Edition*. Essex: Pearson Education Limited.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business: A Skill Building*. New York: John Wiley and Sons.
- Setyaningrum, A. (2015). Penilaian Kualitas Website Menggunakan Dimensi e-Govqual: Studi Kasus Dinas Kementerian Komunikasi dan Informatika. *Tesis*, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.
- Siregar, S. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sollenberger, K. (2012, Agustus 7). *10 User Interface Design Fundamentals*. Diambil kembali dari Treehouse: <https://blog.teamtreehouse.com/10-user-interface-design-fundamentals>
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. AFABETA.
- Sulaiman, A. H. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu dengan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 2 No. 2*, 493-502.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyudi, S. E. (2017). Penilaian Kualitas Website E-Government Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dengan Dimensi e-Govqual (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 1 No. 2*, 108-117.
- Widhiarso, W. (2010). *Pengembangan Skala Psikologi : Lima Kategori Respons ataukah Empat Kategori Respons ?* Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Winarno, W. W. (2006). *Sistem Informasi Akutansi*. Yogyakarta: UPP STIM.
- Yasin, R. M., Yunus, F. A., Rus, R. C., Ahmad, A., & Rahim, M. B. (2015). Validity and Reliability Learning Transfer Item Using Rasch Measurement Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences 204*, 212-217.

LAMPIRAN A SURAT VALIDASI EXPERT 1 UNTUK UJI KETERBACAAN

SURAT KETERANGAN VALIDASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lutfi Fanani, S.Kom., M.T., M.Sc.
NIK : 2016078902171001

Menyatakan bahwa pernyataan-pernyataan kuesioner penelitian dari skripsi yang berjudul
**"EVALUASI KUALITAS LAYANAN APEKESAH MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI KASUS : DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA BATAM)"** dari mahasiswa :

Nama : Dandy Eko Purwanto
NIM : 145150401111047
Program Studi : Sistem Informasi

Setelah memperhatikan dan mengadakan penilaian terhadap kuesioner penelitian berdasarkan
metode e-govqual, maka kuesioner tersebut dinyatakan telah (siap/~~belum~~)* diuji cobakan
dengan menambahkan saran sebagai berikut :

1.
.....
.....
2.
.....
.....

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 12 April 2018



Lutfi Fanani, S.Kom., M.T., M.Sc.

NIK. 2016078902171001

**coret bagian yang tidak perlu*

LAMPIRAN B SURAT VALIDASI EXPERT 2 UNTUK UJI KETERBACAAN

SURAT KETERANGAN VALIDASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Satrio Hadi Wijoyo, S.Si., S.Pd., M.Kom.

NIK : 2016098909101001

Menyatakan bahwa pernyataan-pernyataan kuesioner penelitian dari skripsi yang berjudul **"EVALUASI KUALITAS LAYANAN APEKESAH MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI KASUS : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BATAM)"** dari mahasiswa :

Nama : Dandy Eko Purwanto

NIM : 145150401111047

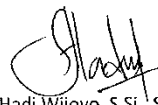
Program Studi : Sistem Informasi

Setelah memperhatikan dan mengadakan penilaian terhadap kuesioner penelitian berdasarkan metode e-govqual, maka kuesioner tersebut dinyatakan telah (siap/~~belum~~)* diuji cobakan dengan menambahkan saran sebagai berikut :

1.
.....
.....
2.
.....
.....

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 2018



Satrio Hadi Wijoyo, S.Si., S.Pd., M.Kom.

NIK. 2016098909101001

**coret bagian yang tidak perlu*

LAMPIRAN C KISI-KISI KUESIONER

Dimensi	Atribut	Penjelasan	Target Ukur	No. Item
Eficiency	ClearStructure	Struktur jelas dan mudah diikuti	kemudahan pengguna dalam menggunakan dan mengikuti struktur (seperti penempatan tombol) dari situs maupun aplikasi APEKESAH	1,2
	SearchEngine	ke efektifan mesin pencari / fitur search pada situs	fitur search pada situs maupun aplikasi dapat bekerja dengan efektif dan sebagaimana mestinya	3
	SiteMap	map (peta situs) yang dimiliki situs terorganisir sehingga pengguna dapat dengan mudah mencari artikel/isi/hal lainnya pada situs	kemudahan pengguna untuk mencari artikel/isi/hal lainnya pada situs maupun aplikasi	4
	Customization	sebaik apa situs dapat di kostumisasi sesuai kebutuhan pengguna	Kemudahan pengguna dalam menyesuaikan situs maupun APEKESAH sesuai dengan kebutuhannya	5
	InfoDetail	apakah informasi yang ditampilkan jelas dan detail	Informasi yang diberikan detail dan tepat	6
	InfoUptoDate	apakah informasi yang ada pada situs sudah terbaru	Informasi yang ditampilkan telah terupdate dengan baik	7
	FormHelpInformation	apakah ada bantuan yang cukup untuk mengisi form yang ada pada situs	Informasi dalam bantuan untuk penyelesaian formulir pengaduan sudah dirasa cukup oleh pengguna	8

Dimensi	Atribut	Penjelasan	Target Ukur	No. Item
Trust	Secure-UsernamePassword	keamanan username dan password	keamanan untuk mendapatkan username dan password saat mendaftar, keamanan ketika pengguna melupakan username dan atau password akun APEKESAH miliknya serta keamanan saat menggunakan username dan password tersebut	9,10,11
	PersonalDataMinimumProvision	jumlah informasi pribadi yang diperlukan untuk otentikasi (identifikasi pengguna serta verifikasi) pada situs pemerintah	kebutuhan data untuk identifikasi dan verifikasi penggunaan layanan sangat minimal	12
	DataProvidedSafety	data yang diberikan oleh user diarsipkan dengan aman	data pengguna dari situs APEKESAH sudah diarsipkan dengan baik	13
	DataProvidedUse	Penggunaan data pribadi untuk tujuan yang jelas	data yang diberikan oleh pengguna hanya untuk tujuan dibuatnya situs APEKESAH	14
Reliability	FormFastDownload	kecepatan unduh dari suatu formulir pada situs	Kecepatan unduh atau loading dari formulir sudah memuaskan pengguna	15
	SiteAvailability	apakah situs dapat diakses ketika pengguna memerlukan layanan pada situs tersebut	Layanan dapat diakses melalui aplikasi maupun situs tanpa gangguan serta layanan tersebut dapat diakses kapanpun	16,17

Dimensi	Atribut	Penjelasan	Target Ukur	No. Item
	ServiceSuccessful	Keberhasilan ketika pertama kali diakses	Layanan dapat digunakan ketika pertama kali membuka situs atau aplikasi APEKESAH	18
	PerformServiceIn Time	pelayanan yang diberikan tepat waktu	Layanan APEKESAH melakukan pelayanan dalam batas waktu paling lambat 2x24 Jam	19
	SiteFastDownload	seberapa cepat halaman situs dapat memuat	Pengguna dapat berpindah halaman pada situs maupun aplikasi dengan cepat	20
	BrowserCapability	situs e-government tersebut dapat bekerja dengan segala macam browser yang tersedia	Kemampuan situs APEKESAH dalam berjalan pada berbagai macam browser	21
Citizen Support	HelpDeskInterest	adalah ketertarikan yang ditunjukan pegawai dalam menyelesaikan masalah pengguna	admin berminat dalam memecahkan masalah pengguna	22
	HelpDeskPromptReply	apakah pegawai memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna	admin merespon pengguna dengan cepat	23
	HelpDeskKnowledge	apakah pegawai memiliki pengetahuan dalam menjawab atau menanggapi pertanyaan pengguna	admin memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjalankan tugasnya	24
	HelpDeskTrust	pegawai mampu menyampaikan suatu kepercayaan kepada pengguna	admin mampu menjalin kepercayaan dan	25

Dimensi	Atribut	Penjelasan	Target Ukur	No. Item
			memberikan rasa percaya diri	

LAMPIRAN D RANCANGAN KUESIONER YANG DIGUNAKAN UNTUK DIUJI

KUESIONER PENILAIAN DALAM MENGUKUR KUALITAS LAYANAN APEKESAH VERSI 3 KOTA BATAM

Nama saya Dandy Eko Purwanto, saya adalah mahasiswa Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya yang sedang melakukan penelitian Tugas Akhir tentang Evaluasi Kualitas Layanan *Website* APEKESAH menggunakan metode *e-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). APEKESAH merupakan sebuah layanan pengaduan masyarakat untuk menyampaikan aduan-aduan kepada pihak OPD terkait. APEKESAH dapat diakses melalui alamat “<https://apekesah.batam.go.id>” atau melalui aplikasi android atau iOS yang dapat diunduh melalui Google Play dan Apps Store. Responden yang mengisi kuesioner ini memiliki kriteria yaitu **(1) aduan atau pertanyaan yang pernah diajukan pengguna telah dikomentari pihak OPD minimal 1 kali, dan (2) Responden telah menggunakan layanan APEKESAH versi 3.** Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk mengetahui bagaimana atribut dari dimensi *e-Govqual* menjadi tolak ukur kualitas pelayanan *e-Government* terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan secara *online*.

Saya sampaikan terima kasih atas ketersediaan anda mengisi kuesioner ini. Untuk menjawab tujuan dari Kuesioner ini, kami mohon kesediaan anda untuk dapat menjawab kesemua pertanyaan yang diajukan dengan sebenar-benarnya. Bila anda memiliki pertanyaan mengenai kuesioner ini silahkan menghubungi saya melalui *email* ke dandyeko0@gmail.com atau WA ke 081252414367. Terima Kasih.

PETUNJUK PENGISIAN :

1. Kuesioner terdiri dari (25) pernyataan
2. Terdapat 2 aspek penilaian pada kuesioner ini yaitu Penilaian saat ini/Performa saat ini (performance) dan Harapan/Kepentingan (importance) bagi pengguna
3. Nilai Performance (performa) merupakan nilai yang mewakili kinerja/performa dari suatu atribut sekarang atau penilaian pada saat ini. Penilaian pada kolom ini merupakan penilaian responden berdasarkan keadaan yang dirasakan responden saat ini
4. Nilai Importance (harapan) merupakan nilai yang mewakili tingkat kepentingan suatu atribut bagi responden, kasarnya menurut responden

seberapa tinggi kah kepentingan atau harapan responden terhadap atribut yang ditanyakan. Penilaian pada kolom ini merupakan penilaian responden berdasarkan seberapa tinggi responden berharap kepada suatu pernyataan.

5. Anda dimohon untuk menilai dengan cara memberi tanda centang (v) sejumlah satu pada kolom Penilaian saat ini dan sejumlah satu pada kolom Harapan
6. Ketentuan skala penilaian untuk kolom “Penilaian saat ini” sebagai berikut :
 - a. Nilai 1 berarti sangat buruk / tidak ada
 - b. Nilai 2 berarti buruk
 - c. Nilai 3 berarti Netral / Cukup
 - d. Nilai 4 berarti baik
 - e. Nilai 5 berarti sangat baik
7. Ketentuan skala penilaian untuk kolom “Ekspetasi/Harapan” sebagai berikut :
 - a. Nilai 1 berarti sangat rendah
 - b. Nilai 2 berarti rendah
 - c. Nilai 3 berarti netral / Biasa saja
 - d. Nilai 4 berarti tinggi
 - e. Nilai 5 berarti sangat tinggi
8. Pada setiap pernyataan terdapat guidelines untuk membantu anda dalam menentukan penilaian baik untuk Performance ataupun Importance

DATA RESPONDEN :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - ☐ Laki-laki
 - ☐ Perempuan
3. Usia :
 - ☐ dibawah 17 Tahun
 - ☐ 17 – 25 Tahun
 - ☐ 26 – 35 Tahun
 - ☐ 36 – 45 Tahun
 - ☐ 46 – 55 Tahun
 - ☐ 56 – 65 Tahun
 - ☐ diatas 65 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 - ☐ SD/SMP/SMA
 - ☐ D3/D4/S1
 - ☐ S2
 - ☐ S3
5. Pekerjaan :
 - ☐ Pelajar / Mahasiswa
 - ☐ Pegawai Negeri Sipil
 - ☐ Wirausaha / Wiraswasta
 - ☐ Lainnya
6. Seberapa sering anda mengakses layanan APEKESAH dalam sebulan
 - ☐ Tidak Pernah
 - ☐ 1 – 3 Kali
 - ☐ 4 – 6 Kali
 - ☐ 7 – 9 Kali
 - ☐ > 9 Kali
7. Apakah pertanyaan/aduan anda pernah direspon/dijawab oleh admin APEKESAH :
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak
8. Apakah anda sudah pernah menggunakan layanan APEKESAH versi 3 :
 - ☐ Pernah
 - ☐ Tidak Pernah

KUESIONER PENELITIAN

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Struktur (seperti penempatan tombol,dll) situs atau aplikasi APEKESAH jelas sehingga memudahkan pengguna dalam penggunaan situs										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi berantakan sehingga menyulitkan penggunaan. Nilai 2 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi berantakan namun masih dapat digunakan apabila terbiasa. Nilai 3 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi serta penggunaannya biasa saja. Nilai 4 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi cukup rapi dan memudahkan. Nilai 5 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi sangat rapi dan sangat memudahkan.										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi tidak perlu rapi. Nilai 2 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi tidak perlu rapi namun masih dapat digunakan apabila terbiasa. Nilai 3 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi serta penggunaannya biasa saja. Nilai 4 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi harus cukup rapi dan memudahkan. Nilai 5 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi harus sangat rapi dan sangat memudahkan.										

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Struktur (seperti penempatan tombol,dll) situs atau aplikasi APEKESAH mudah diikuti sehingga memudahkan pengguna dalam penggunaan situs										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikas rumit menyulitkan penggunaan. Nilai 2 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi rumit namun masih dapat digunakan apabila terbiasa. Nilai 3 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi serta penggunaannya biasa saja. Nilai 4 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi mudah diikuti dan memudahkan. Nilai 5 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi sangat mudah diikuti dan sangat memudahkan.										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi tidak perlu mudah diikuti. Nilai 2 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi tidak perlu mudah diikuti namun masih dapat digunakan apabila terbiasa. Nilai 3 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi serta penggunaannya biasa saja. Nilai 4 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi harus cukup mudah diikuti dan memudahkan. Nilai 5 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi harus sangat mudah diikuti dan sangat memudahkan.										
3	efektifitas fitur search pada situs atau aplikasi										
	Penilaian Saat ini :										

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Ekspetasi Harapan :										
4	penilaian pengguna terhadap fitur search pada situs atau aplikasi bekerja sebagaimana mestinya										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Fitur search tidak ditemukan Nilai 2 Fitur search ditemukan namun tidak dapat bekerja Nilai 3 Netral Nilai 4 Fitur search dapat bekerja namun dengan kata kunci yang terbatas Nilai 5 Fitur search dapat bekerja dengan kata kunci yang tidak terbatas										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Fitur search tidak diperlukan Nilai 2 Fitur search ada namun tidak harus dapat bekerja Nilai 3 Netral Nilai 4 Fitur search harus ada dan dapat bekerja meskipun hanya dengan kata kunci yang terbatas Nilai 5 Fitur search harus ada dan dapat bekerja dengan kata kunci yang tidak terbatas										
5	Kemudahan untuk menemukan hal yang ingin dicari (contoh : mengubah foto profil) pada situs ataupun aplikasi (cth : pengguna ingin mengubah foto profilnya, maka pengguna akan mencari fungsi atau mekanisme tersebut pada menu/halaman pengaturan akun)										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Tidak dapat menemukan hal yang ingin dicari karena berblit-belit Nilai 2 Menemukan hal yang ingin dicari namun tidak mudah karena berbelit-belit Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Cukup mudah menemukan hal yang dicari Nilai 5 Sangat mudah menemukan hal yang ingin dicari karena tertata rapi										

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Tidak perlu dikarenakan sudah lengkap terpampang pada halaman awal Nilai 2 Sedikit diperlukan karena bisa saja hal yang ingin dicari tidak terpampang pada halaman awal Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Setidaknya mudah menemukan hal yang ingin dicari Nilai 5 Harus mudah untuk menemukan hal yang ingin dicari tanpa bantuan										
6	Kemudahan pengguna dalam mengubah informasi pengguna yang ada pada situs maupun aplikasi (seperti : foto profile, alamat, no. telpon, dll)										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Tidak dapat mengubah apapun Nilai 2 Dapat mengubah informasi namun sangat sulit dan lama Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Dapat mengubah informasi dengan mudah meskipun agak lama Nilai 5 Sangat mudah mengubah informasi dengan sesuka hati dan cepat										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Tidak perlu dapat mengubah apapun Nilai 2 Bisa mengubah informasi pengguna namun tidak perlu mudah Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Harus bisa mengubah informasi dengan mudah Nilai 5 Harus sangat bisa mengubah informasi dengan sesuka hati serta cepat										
7	Kedetailan informasi yang ditampilkan pada situs maupun aplikasi										
	Penilaian Saat ini : Contohnya : Nilai 1 Tidak ada informasi yang ditampilkan Nilai 2 Informasi yang ditampilkan hanya judul aduan Nilai 3 Informasi yang ditampilkan hanya judul dan isi										

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Nilai 4 Informasi yang ditampilkan ada judul, isi dan tanggal aduan dibuat Nilai 5 Informasi yang ditampilkan ialah judul, isi, tanggal aduan dan status aduan										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Tidak perlu informasi apapun Nilai 2 Informasi yang ditampilkan cukup judul aduan saja Nilai 3 Informasi yang ditampilkan cukup judul dan isi Nilai 4 Informasi yang ditampilkan ada judul, isi dan tanggal aduan dibuat Nilai 5 Informasi yang ditampilkan ialah judul, isi, tanggal aduan dan status aduan										
8	Kebaruan informasi yang ditampilkan pada situs maupun aplikasi (ter-update dengan baik)										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Informasi tidak pernah diperbaharui Nilai 2 Informasi jarang diperbaharui Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Informasi diperbaharui namun tidak real time Nilai 5 Informasi diperbaharui secara real time										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Informasi tidak perlu diperbaharui Nilai 2 Informasi tidak perlu sering diperbaharui Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Informasi perlu diperbaharui namun harus secara tidak real time Nilai 5 Informasi harus diperbaharui secara real time										
9	Kemudahan informasi tentang pengisian formulir pengaduan										

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Tidak ada informasi mengenai pengisian formulir pengaduan Nilai 2 Terdapat informasi mengenai pengisian formulir pengaduan namun sulit mengerti Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Terdapat informasi mengenai pengisian formulir dan cukup mudah diikuti Nilai 5 Terdapat informasi mengenai pengisian formulir yang cukup detail dan sangat mudah dimengerti										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Tidak perlu informasi mengenai pengisian formulir pengaduan Nilai 2 Perlu informasi mengenai pengisian formulir pengaduan namun hanya perlu sedikit Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Perlu informasi mengenai pengisian formulir yang cukup mudah diikuti Nilai 5 Perlu informasi mengenai pengisian formulir yang cukup detail dan sangat mudah dimengerti										
10	Keamanan untuk mendapatkan akses login (username dan password) saat mendaftarkan diri pada layanan										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 tidak dapat mengakses login baik username dan password Nilai 2 Mendapat akses login (baik username maupun password) meskipun dirasa tidak aman Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Mendapat akses login dan merasa aman dengan data yang digunakan untuk login Nilai 5 Mendapat akses login dengan mudah dan merasa sangat aman dengan data yang digunakan										

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Tidak dapat mengakses login Nilai 2 Bisa mendapatkan akses login meskipun dirasa tidak aman saat mendaftarkan diri Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Bisa mendapatkan akses login dengan keamanan saat mendaftar dirasa cukup Nilai 5 Bisa mendapatkan akses login saat mendaftar dengan mudah dan dirasa sangat aman										
11	Keamanan untuk mendapatkan akses login baru ketika pengguna tidak sengaja melupakan akses login yang lama										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Tidak tersedia fitur untuk mendapatkan akses baru Nilai 2 Tersedia fitur untuk mendapatkan akses baru namun tidak bisa digunakan Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Tersedia fitur untuk mendapatkan akses baru meskipun lama atau sulit mendapatkannya Nilai 5 Tersedia fitur untuk mendapatkan akses baru dan sangat mudah untuk digunakan										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Tidak perlu adanya fitur untuk mendapatkan akses baru Nilai 2 Ada fitur untuk mendapatkan akses baru namun tidak harus bisa digunakan Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Terdapat fitur untuk mendapatkan akses baru meskipun lama atau sulit mendapatkannya Nilai 5 Terdapat fitur untuk mendapatkan akses baru dan sangat mudah untuk digunakan										
12	Kemampuan sistem melakukan verifikasi data pengguna (adanya pengiriman kode tertentu ke email pengguna) dengan data										

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	yang diberikan pengguna hanya seperlunya saja (hanya nama dan email)										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Tidak ada verifikasi data pengguna Nilai 2 Ada sistem verifikasi namun data yang diperlukan sangat banyak (lebih dari 5 data) dan ribet Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Ada sistem verifikasi tidak ribet namun data yang diperlukan tidak begitu banyak (sekitar 4 - 3 data) Nilai 5 Ada sistem verifikasi dan data yang diperlukan sedikit saja (maksimal 2 data)										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Tidak perlu adanya verifikasi data pengguna Nilai 2 Ada sistem verifikasi namun data yang diperlukan sangat banyak (lebih dari 5 data) dan ribet Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Ada sistem verifikasi tidak ribet namun data yang diperlukan sekitar 4 - 3 data Nilai 5 Ada sistem verifikasi dan data yang diperlukan sedikit saja maksimal 2 data										
13	Sistem pengarsipan data untuk menjaga keamanan data pengguna										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Pengguna merasa data yang ada dan telah diberikan tidak diarsipkan sama sekali Nilai 2 Pengguna merasa data yang telah diberikan setidaknya diarsipkan sekitar 25 % Nilai 3 Pengguna merasa data yang telah diberikan setidaknya diarsipkan sekitar 50 % Nilai 4 Pengguna merasa data yang telah diberikan setidaknya diarsipkan sekitar 75 % Nilai 5 Pengguna merasa data yang telah diberikan setidaknya diarsipkan seluruhnya										

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Data yang ada dan telah diberikan tidak perlu diarsipkan sama sekali Nilai 2 Data yang telah diberikan minimal diarsipkan sekitar 25 % Nilai 3 Data yang telah diberikan minimal diarsipkan sekitar 50 % Nilai 4 Data yang telah diberikan minimal diarsipkan sekitar 75 % Nilai 5 Data yang telah diberikan harus diarsipkan semua										
14	Ketika mendaftar pada layanan APEKESAH, data yang diminta oleh website hanya seperlunya (nama, email dan nomor handphone) untuk kebutuhan informasi pengaduan										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Data yang diminta sangat banyak (lebih dari 5 data pengguna) Niali 2 Data yang diminta banyak (sekitar 5 data pengguna) Nilai 3 Data yang diminta cukup sekitar 4 data pengguna Nilai 4 Data yang diminta sedikit hanya sekitar 3 data pengguna Nilai 5 data yang diminta sangat sedikit hanya 2 data pengguna atau kurang										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Data yang diminta harus sangat banyak (lebih dari 5 data pengguna) Niali 2 Data yang diminta harus banyak (sekitar 5 data pengguna) Nilai 3 Data yang diminta cukup sekitar 4 data pengguna Nilai 4 Data yang diminta harus sedikit hanya sekitar 3 data pengguna Nilai 5 data yang diminta harus sangat sedikit hanya 2 data pengguna atau kurang										
15	Kecepatan loading halaman formulir yang disediakan										

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Lebih dari 10 detik Nilai 2 Sekitar 8 - 10 detik Nilai 3 Sekitar 6 - 7 detik Nilai 4 Sekitar 3 - 5 detik Nilai 5 dibawah 3 detik										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Lebih dari 10 detik Nilai 2 Sekitar 8 - 10 detik Nilai 3 Sekitar 6 - 7 detik Nilai 4 Sekitar 3 - 5 detik Nilai 5 dibawah 3 detik										
16	Layanan dapat diakses baik melalui situs maupun aplikasi tanpa gangguan										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Lebih dari 7 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 2 sekitar 5 - 7 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 3 Sekitar 3 - 5 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 4 Sekitar 3 - 1 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 5 Tidak pernah mengalami gangguan										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Lebih dari 7 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 2 sekitar 5 - 7 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 3 Sekitar 3 - 5 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 4 Sekitar 3 - 1 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 5 Tidak pernah mengalami gangguan										
17	Layanan dapat diakses baik melalui situs maupun aplikasi kapan saja										

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Kurang dari 6 Jam sehari Nilai 2 Antara 6 - 13 Jam sehari Nilai 3 Antara 13 - 18 Jam sehari Nilai 4 Antara 18 - 23 Jam sehari Nilai 5 24 Jam sehari										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Kurang dari 6 Jam sehari Nilai 2 Antara 6 - 13 Jam sehari Nilai 3 Antara 13 - 18 Jam sehari Nilai 4 Antara 18 - 23 Jam sehari Nilai 5 24 Jam sehari										
18	Kesesuaian layanan yang diberikan dengan apa yang dijanjikan (janji layanan dapat dilihat pada halaman Syarat dan Ketentuan)										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 0 % Sesuai Nilai 2 25 % Sesuai Nilai 3 50% Sesuai Nilai 4 75% Sesuai Nilai 5 100% Sesuai										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 0 % Sesuai Nilai 2 25 % Sesuai Nilai 3 50% Sesuai Nilai 4 75% Sesuai Nilai 5 100% Sesuai										
19	Kecepatan waktu pelayanan (maksimal tanggapan admin adalah 2x24 Jam)										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 lebih dari 3x24 Jam Nilai 2 dalam kurun 3x24 Jam Nilai 3 dalam kurun 2x24 Jam Nilai 4 dalam kurun 1x24 Jam Nilai 5 dalam kurun kurang dari 1x24 Jam										

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 lebih dari 3x24 Jam Nilai 2 dalam kurun 3x24 Jam Nilai 3 dalam kurun 2x24 Jam Nilai 4 dalam kurun 1x24 Jam Nilai 5 dalam kurun kurang dari 1x24 Jam										
20	Kecepatan loading halaman										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Lebih dari 10 detik Nilai 2 Sekitar 8 - 10 detik Nilai 3 Sekitar 6 - 7 detik Nilai 4 Sekitar 3 - 5 detik Nilai 5 dibawah 3 detik										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Lebih dari 10 detik Nilai 2 Sekitar 8 - 10 detik Nilai 3 Sekitar 6 - 7 detik Nilai 4 Sekitar 3 - 5 detik Nilai 5 dibawah 3 detik										
21	Pengguna dapat membuka layanan APEKESAH menggunakan berbagai browser (Mozilla, Chrome, Internet Explore)										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Pengguna tidak dapat membuka layanan menggunakan berbagai browser Nilai 2 Pengguna hanya dapat membuka layanan menggunakan 1 macam browser saja Nilai 3 Pengguna dapat membuka layanan menggunakan 2 macam browser Nilai 4 Pengguna dapat membuka layanan menggunakan 3 macam browser Nilai 5 Pengguna dapat membuka layanan menggunakan lebih dari 3 macam browser										

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Layanan tidak dapat dibuka dengan berbagai macam browser Nilai 2 Layanan dapat dibuka dengan 1 macam browser Nilai 3 Layanan dapat dibuka dengan 2 macam browser Nilai 4 Layanan dapat dibuka dengan 3 macam browser Nilai 5 Layanan dapat dibuka dengan lebih dari 3 macam browser										
22	admin menunjukan minat yang tulus dalam memecahkan permasalahan pengguna										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Pengguna merasa admin tidak memiliki minat yang tulus dan tidak memecahkan masalah pengguna Nilai 2 Pengguna merasa admin terpaksa namun sedikit memecahkan masalah pengguna Nilai 3 Pengguna merasa biasa saja Nilai 4 Pengguna merasa admin cukup tulus untuk membantu memecahkan masalah pengguna Nilai 4 Pengguna merasa admin sangat tulus membantu memecahkan masalah pengguna										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Pengguna merasa admin tidak perlu memiliki minat yang tulus Nilai 2 Pengguna merasa admin harus sedikit dipaksa untuk membantu memecahkan masalah pengguna Nilai 3 Pengguna merasa biasa saja Nilai 4 Pengguna merasa admin minimal cukup tulus untuk membantu memecahkan masalah pengguna Nilai 4 Pengguna merasa admin harus sangat tulus membantu memecahkan masalah pengguna										
23	admin memberikan balasan yang segera terhadap pertanyaan atau aduan pengguna										

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 admin menjawab dalam kurun waktu lebih dari 3x24 Jam Nilai 2 admin menjawab dalam kurun waktu dalam 3x24 Jam Nilai 3 admin menjawab dalam kurun waktu dalam 2x24 Jam Nilai 4 admin menjawab dalam kurun waktu dalam 1x24 Jam Nilai 5 admin menjawab dalam kurun waktu dalam kurang dari 1x24 Jam										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 admin dapat menjawab dalam kurun waktu lebih dari 3x24 Jam Nilai 2 admin dapat menjawab dalam kurun waktu 3x24 Jam Nilai 3 admin menjawab dalam kurun waktu 2x24 Jam Nilai 4 admin harus menjawab dalam kurun waktu 1x24 Jam Nilai 5 admin harus menjawab dalam kurun waktu kurang dari 1x24 Jam										
24	admin memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Pengguna merasa admin tidak memiliki pengetahuan sama sekali untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna Nilai 2 Pengguna merasa admin memiliki sedikit pengetahuan untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna Nilai 3 Pengguna merasa admin memiliki pengetahuan yang biasa saja Nilai 4 Pengguna merasa admin memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna Nilai 5 Pengguna merasa admin memiliki pengetahuan yang luas untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna										

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Admin tidak perlu memiliki pengetahuan sama sekali untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna Nilai 2 Admin hanya perlu memiliki sedikit pengetahuan untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna Nilai 3 Admin memiliki pengetahuan yang biasa saja Nilai 4 Admin harus memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna Nilai 5 Admin harus memiliki pengetahuan yang luas untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna										
25	admin mampu menjalin kepercayaan (trust) dan memberikan rasa percaya diri (confidence) pada pengguna dengan tanggapan yang diberikan										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Admin tidak mampu menjalin kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna Nilai 2 Admin kurang mampu menjalin kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Admin cukup mampu menjalin kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna Nilai 5 Admin sangat mampu menjalin kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna										

No.	Pernyataan	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Admin tidak perlu mampu menjalin kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna Nilai 2 Admin mampu menjalin kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna meskipun sedikit Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Admin hanya perlu cukup mampu menjalin kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna Nilai 5 Admin harus sangat mampu menjalin kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna										
Saran untuk situs APEKESAH :											

LAMPIRAN E HASIL UJI VALIDITAS BAGIAN PERFORMANCE MENGUNAKAN SPSS

Correlations			Correlations			Correlations		
		E_Tot al			T_Total			R_Tot al
E1.1	Pearson Correlati on	.645**	T1.1	Pearson Correlati on	.798**	R1	Pearson Correlati on	.681**
E1.2	Pearson Correlati on	.656**	T1.2	Pearson Correlati on	.446*	R2.1	Pearson Correlati on	.458*
E2	Pearson Correlati on	.424*	T1.3	Pearson Correlati on	.844**	R2.2	Pearson Correlati on	.694**
E3	Pearson Correlati on	.734**	T2	Pearson Correlati on	.756**	R3	Pearson Correlati on	.621**
E4	Pearson Correlati on	.457*	T3	Pearson Correlati on	.469**	R4	Pearson Correlati on	.674**
E5	Pearson Correlati on	.684**	T4	Pearson Correlati on	.469**	R5	Pearson Correlati on	.460*
E6	Pearson Correlati on	.659**	T_Total	Pearson Correlati on	1	R6	Pearson Correlati on	.517**
E7	Pearson Correlati on	.539**				R_Tot al	Pearson Correlati on	1
E_Tot al	Pearson Correlati on	1						

Correlations

		CS_Tot al
CS1	Pearson Correlati on	.751**
CS2	Pearson Correlati on	.726**
CS3	Pearson Correlati on	.584**
CS4	Pearson Correlati on	.791**
CS_Tot al	Pearson Correlati on	1

LAMPIRAN F HASIL UJI VALIDITAS BAGIAN IMPORTANCE MENGUNAKAN SPSS

Correlations			Correlations			Correlations		
		E_Tot al			T_Total			R_Tot al
E1.1	Pearson Correlati on	.667**	T1.1	Pearson Correlati on	.875**	R1	Pearson Correlati on	.408*
E1.2	Pearson Correlati on	.649**	T1.2	Pearson Correlati on	.674**	R2.1	Pearson Correlati on	.450*
E2	Pearson Correlati on	.503**	T1.3	Pearson Correlati on	.624**	R2.2	Pearson Correlati on	.593**
E3	Pearson Correlati on	.590**	T2	Pearson Correlati on	.711**	R3	Pearson Correlati on	.654**
E4	Pearson Correlati on	.444*	T3	Pearson Correlati on	.875**	R4	Pearson Correlati on	.654**
E5	Pearson Correlati on	.656**	T4	Pearson Correlati on	.732**	R5	Pearson Correlati on	.822**
E6	Pearson Correlati on	.677**	T_Total	Pearson Correlati on	1	R6	Pearson Correlati on	.693**
E7	Pearson Correlati on	.764**				R_Tot al	Pearson Correlati on	1
E_Tot al	Pearson Correlati on	1						

Correlations

		CS_Tot al
CS1	Pearson Correlati on	.783**
CS2	Pearson Correlati on	.736**
CS3	Pearson Correlati on	.765**
CS4	Pearson Correlati on	.608**
CS_Tot al	Pearson Correlati on	1

LAMPIRAN G HASIL UJI RELIABILITAS BAGIAN PERFORMANCE MENGGUNAKAN SPSS

Reliability Statistics for Efficiency

Cronbach's Alpha	N of Items
0.7	8

Reliability Statistics for Trust

Cronbach's Alpha	N of Items
0.7	6

Reliability Statistics for Reliability

Cronbach's Alpha	N of Items
0.7	7

Reliability Statistics for Citizen Support

Cronbach's Alpha	N of Items
0.7	4

LAMPIRAN H HASIL UJI RELIABILITAS BAGIAN IMPORTANCE MENGUNAKAN SPSS

Reliability Statistics for Efficiency

Cronbach's Alpha	N of Items
0.8	8

Reliability Statistics for Trust

Cronbach's Alpha	N of Items
0.8	6

Reliability Statistics for Reliability

Cronbach's Alpha	N of Items
0.7	7

Reliability Statistics for Citizen Support

Cronbach's Alpha	N of Items
0.7	4

LAMPIRAN I KUESIONER FINAL YANG TELAH DIUJI

KUESIONER PENILAIAN DALAM MENGUKUR KUALITAS LAYANAN APEKESAH VERSI 3 KOTA BATAM

Nama saya Dandy Eko Purwanto, saya adalah mahasiswa Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya yang sedang melakukan penelitian Tugas Akhir tentang Evaluasi Kualitas Layanan *Website* APEKESAH menggunakan metode *e-Govqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). APEKESAH merupakan sebuah layanan pengaduan masyarakat untuk menyampaikan aduan-aduan kepada pihak OPD terkait. APEKESAH dapat diakses melalui alamat “<https://apekesah.batam.go.id>” atau melalui aplikasi android atau iOS yang dapat diunduh melalui Google Play dan Apps Store. Responden yang mengisi kuesioner ini memiliki kriteria yaitu **(1) aduan atau pertanyaan yang pernah diajukan pengguna telah dikomentari pihak OPD minimal 1 kali, dan (2) Responden telah menggunakan layanan APEKESAH versi 3.** Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk mengetahui bagaimana atribut dari dimensi *e-Govqual* menjadi tolak ukur kualitas pelayanan *e-Government* terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan secara *online*.

Saya sampaikan terima kasih atas ketersediaan anda mengisi kuesioner ini. Untuk menjawab tujuan dari Kuesioner ini, kami mohon kesediaan anda untuk dapat menjawab kesemua pertanyaan yang diajukan dengan sebenar-benarnya. Bila anda memiliki pertanyaan mengenai kuesioner ini silahkan menghubungi saya melalui *email* ke dandyeko0@gmail.com atau WA ke 081252414367. Terima Kasih.

PETUNJUK PENGISIAN :

1. Kuesioner terdiri dari (25) pernyataan
2. Terdapat 2 aspek penilaian pada kuesioner ini yaitu Penilaian saat ini/Performa saat ini (performance) dan Harapan/Kepentingan (importance) bagi pengguna
3. Nilai Performance (performa) merupakan nilai yang mewakili kinerja/performa dari suatu atribut sekarang atau penilaian pada saat ini. Penilaian pada kolom ini merupakan penilaian responden berdasarkan keadaan yang dirasakan responden saat ini
4. Nilai Importance (harapan) merupakan nilai yang mewakili tingkat kepentingan suatu atribut bagi responden, kasarnya menurut responden seberapa tinggi kah kepentingan atau harapan responden terhadap atribut

yang ditanyakan. Penilaian pada kolom ini merupakan penilaian responden berdasarkan seberapa tinggi responden berharap kepada suatu pernyataan.

5. Anda dimohon untuk menilai dengan cara memberi tanda centang (v) sejumlah satu pada kolom Penilaian saat ini dan sejumlah satu pada kolom Harapan
6. Ketentuan skala penilaian untuk kolom “Penilaian saat ini” sebagai berikut :
 - a. Nilai 1 berarti sangat buruk / tidak ada
 - b. Nilai 2 berarti buruk
 - c. Nilai 3 berarti Netral / Cukup
 - d. Nilai 4 berarti baik
 - e. Nilai 5 berarti sangat baik
7. Ketentuan skala penilaian untuk kolom “Ekspetasi/Harapan” sebagai berikut :
 - a. Nilai 1 berarti sangat rendah
 - b. Nilai 2 berarti rendah
 - c. Nilai 3 berarti netral / Biasa saja
 - d. Nilai 4 berarti tinggi
 - e. Nilai 5 berarti sangat tinggi
8. Pada setiap pernyataan terdapat guidelines untuk membantu anda dalam menentukan penilaian baik untuk Performance ataupun Importance

DATA RESPONDEN :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - ☐ Laki-laki
 - ☐ Perempuan
3. Usia :
 - ☐ dibawah 17 Tahun
 - ☐ 17 – 25 Tahun
 - ☐ 26 – 35 Tahun
 - ☐ 36 – 45 Tahun
 - ☐ 46 – 55 Tahun
 - ☐ 56 – 65 Tahun
 - ☐ diatas 65 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 - ☐ SD/SMP/SMA
 - ☐ D3/D4/S1
 - ☐ S2
 - ☐ S3
5. Pekerjaan :
 - ☐ Pelajar / Mahasiswa
 - ☐ Pegawai Negeri Sipil
 - ☐ Wirausaha / Wiraswasta
 - ☐ Lainnya
6. Seberapa sering anda mengakses layanan APEKESAH dalam sebulan
 - ☐ Tidak Pernah
 - ☐ 1 – 3 Kali
 - ☐ 4 – 6 Kali
 - ☐ 7 – 9 Kali
 - ☐ > 9 Kali
7. Apakah pertanyaan/aduan anda pernah direspon/dijawab oleh admin APEKESAH :
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak
8. Apakah anda sudah pernah menggunakan layanan APEKESAH versi 3 :
 - ☐ Pernah
 - ☐ Tidak Pernah

KUESIONER PENELITIAN

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Struktur (seperti penempatan tombol,dll) situs atau aplikasi APEKESAH jelas sehingga memudahkan pengguna dalam penggunaan situs										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi berantakan sehingga menyulitkan penggunaan. Nilai 2 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi berantakan namun masih dapat digunakan apabila terbiasa. Nilai 3 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi serta penggunaannya biasa saja. Nilai 4 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi cukup rapi dan memudahkan. Nilai 5 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi sangat rapi dan sangat memudahkan.										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi tidak perlu rapi. Nilai 2 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi tidak perlu rapi namun masih dapat digunakan apabila terbiasa. Nilai 3 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi serta penggunaannya biasa saja. Nilai 4 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi harus cukup rapi dan memudahkan. Nilai 5 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi harus sangat rapi dan sangat memudahkan.										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Struktur (seperti penempatan tombol,dll) situs atau aplikasi APEKESAH mudah diikuti sehingga memudahkan pengguna dalam penggunaan situs										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikas rumit menyulitkan penggunaan. Nilai 2 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi rumit namun masih dapat digunakan apabila terbiasa. Nilai 3 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi serta penggunaannya biasa saja. Nilai 4 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi mudah diikuti dan memudahkan. Nilai 5 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi sangat mudah diikuti dan sangat memudahkan.										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi tidak perlu mudah diikuti. Nilai 2 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi tidak perlu mudah diikuti namun masih dapat digunakan apabila terbiasa. Nilai 3 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi serta penggunaannya biasa saja. Nilai 4 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi harus cukup mudah diikuti dan memudahkan. Nilai 5 Struktur (seperti penempatan tombol, dll) pada situs atau aplikasi harus sangat mudah diikuti dan sangat memudahkan.										
3	penilaian pengguna terhadap fitur search pada situs atau aplikasi efektif (bekerja sebagaimana mestinya) untuk membantu pencarian										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Fitur search tidak ditemukan Nilai 2 Fitur search ditemukan namun tidak dapat bekerja Nilai 3 Netral Nilai 4 Fitur search dapat bekerja namun dengan kata kunci yang terbatas Nilai 5 Fitur search dapat bekerja dengan kata kunci yang tidak terbatas										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Fitur search tidak diperlukan Nilai 2 Fitur search ada namun tidak harus dapat bekerja Nilai 3 Netral Nilai 4 Fitur search harus ada dan dapat bekerja meskipun hanya dengan kata kunci yang terbatas Nilai 5 Fitur search harus ada dan dapat bekerja dengan kata kunci yang tidak terbatas										
4	Kemudahan untuk menemukan hal yang ingin dicari (contoh : mengubah foto profil) pada situs ataupun aplikasi (cth : pengguna ingin mengubah foto profilnya, maka pengguna akan mencari fungsi atau mekanisme tersebut pada menu/halaman pengaturan akun)										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Tidak dapat menemukan hal yang ingin dicari karena berblit-belit Nilai 2 Menemukan hal yang ingin dicari namun tidak mudah karena berbelit-belit Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Cukup mudah menemukan hal yang dicari Nilai 5 Sangat mudah menemukan hal yang ingin dicari karena tertata rapi										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Tidak perlu dikarenakan sudah lengkap terpampang pada halaman awal Nilai 2 Sedikit diperlukan karena bisa saja hal yang ingin dicari tidak terpampang pada halaman awal Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Setidaknya mudah menemukan hal yang ingin dicari Nilai 5 Harus mudah untuk menemukan hal yang ingin dicari tanpa bantuan										
5	Kemudahan pengguna dalam melakukan kustomisasi pada situs maupun aplikasi (seperti : mengubah foto profile, alamat, no. telpon, dll)										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Tidak dapat mengubah apapun Nilai 2 Dapat mengubah namun sangat sulit dan lama Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Dapat mengubah dengan mudah meskipun agak lama Nilai 5 Sangat mudah mengubah dengan sesuka hati dan cepat										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Tidak perlu dapat mengubah apapun Nilai 2 Bisa mengubah pengguna namun tidak perlu mudah Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Harus bisa mengubah dengan mudah Nilai 5 Harus sangat bisa mengubah dengan sesuka hati serta cepat										
6	Kedetailan informasi yang ditampilkan pada situs maupun aplikasi										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Penilaian Saat ini : Contohnya : Nilai 1 Tidak ada informasi yang ditampilkan Nilai 2 Informasi yang ditampilkan hanya judul aduan Nilai 3 Informasi yang ditampilkan hanya judul dan isi Nilai 4 Informasi yang ditampilkan ada judul, isi dan tanggal aduan dibuat Nilai 5 Informasi yang ditampilkan ialah judul, isi, tanggal aduan dan status aduan										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Tidak perlu informasi apapun Nilai 2 Informasi yang ditampilkan cukup judul aduan saja Nilai 3 Informasi yang ditampilkan cukup judul dan isi Nilai 4 Informasi yang ditampilkan ada judul, isi dan tanggal aduan dibuat Nilai 5 Informasi yang ditampilkan ialah judul, isi, tanggal aduan dan status aduan										
7	Kebaruan informasi yang ditampilkan pada situs maupun aplikasi (ter-update dengan baik)										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Informasi tidak pernah diperbaharui Nilai 2 Informasi jarang diperbaharui Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Informasi diperbaharui namun tidak real time Nilai 5 Informasi diperbaharui secara real time										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Informasi tidak perlu diperbaharui Nilai 2 Informasi tidak perlu sering diperbaharui Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Informasi perlu diperbaharui namun harus secara tidak real time Nilai 5 Informasi harus diperbaharui secara real time										
8	Kemudahan informasi tentang pengisian formulir pengaduan										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Tidak ada informasi mengenai pengisian formulir pengaduan Nilai 2 Terdapat informasi mengenai pengisian formulir pengaduan namun sulit mengerti Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Terdapat informasi mengenai pengisian formulir dan cukup mudah diikuti Nilai 5 Terdapat informasi mengenai pengisian formulir yang cukup detail dan sangat mudah dimengerti										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Tidak perlu informasi mengenai pengisian formulir pengaduan Nilai 2 Perlu informasi mengenai pengisian formulir pengaduan namun hanya perlu sedikit Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Perlu informasi mengenai pengisian formulir yang cukup mudah diikuti Nilai 5 Perlu informasi mengenai pengisian formulir yang cukup detail dan sangat mudah dimengerti										
9	Keamanan untuk mendapatkan akses login (username dan password) saat mendaftarkan diri pada layanan										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 tidak dapat mengakses login baik username dan password Nilai 2 Mendapat akses login (baik username maupun password) meskipun dirasa tidak aman Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Mendapat akses login dan merasa aman dengan data yang digunakan untuk login Nilai 5 Mendapat akses login dengan mudah dan merasa sangat aman dengan data yang digunakan										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Tidak dapat mengakses login Nilai 2 Bisa mendapatkan akses login meskipun dirasa tidak aman saat mendaftarkan diri Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Bisa mendapatkan akses login dengan keamanan saat mendaftar dirasa cukup Nilai 5 Bisa mendapatkan akses login saat mendaftar dengan mudah dan dirasa sangat aman										
10	Keamanan untuk mendapatkan akses login baru ketika pengguna tidak sengaja melupakan akses login yang lama										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Tidak tersedia fitur untuk mendapatkan akses baru Nilai 2 Tersedia fitur untuk mendapatkan akses baru namun tidak bisa digunakan Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Tersedia fitur untuk mendapatkan akses baru meskipun lama atau sulit mendapatkannya Nilai 5 Tersedia fitur untuk mendapatkan akses baru dan sangat mudah untuk digunakan										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Tidak perlu adanya fitur untuk mendapatkan akses baru Nilai 2 Ada fitur untuk mendapatkan akses baru namun tidak harus bisa digunakan Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Terdapat fitur untuk mendapatkan akses baru meskipun lama atau sulit mendapatkannya Nilai 5 Terdapat fitur untuk mendapatkan akses baru dan sangat mudah untuk digunakan										
11	Pengguna merasa aman menggunakan username dan password pada layanan APEKESAH										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Pengguna merasa tidak aman sama sekali (0%) Nilai 2 Pengguna merasa 25% aman Nilai 3 Pengguna merasa 50% aman Nilai 4 Pengguna merasa 75% aman Nilai 5 Pengguna merasa 100% aman										
	Ekspetasi/ Harapan : Nilai 1 Pengguna tidak perlu merasa aman sama sekali (0%) Nilai 2 Pengguna hanya perlu merasa 25% aman Nilai 3 Pengguna hanya perlu merasa 50% aman Nilai 4 Pengguna harus merasa 75% aman Nilai 5 Pengguna harus merasa 100% aman										
12	Kemampuan sistem melakukan verifikasi data pengguna (adanya pengiriman kode tertentu ke email pengguna) dengan data yang diberikan pengguna hanya seperlunya saja (hanya nama dan email)										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Tidak ada verifikasi data pengguna Nilai 2 Ada sistem verifikasi namun data yang diperlukan sangat banyak (lebih dari 5 data) dan rumit Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Ada sistem verifikasi tidak rumit namun data yang diperlukan tidak begitu banyak (sekitar 4 - 3 data) Niali 5 Ada sistem verifikasi dan data yang diperlukan sedikit saja (maksimal 2 data)										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Tidak perlu adanya verifikasi data pengguna Nilai 2 Ada sistem verifikasi namun data yang diperlukan sangat banyak (lebih dari 5 data) dan rumit Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Ada sistem verifikasi tidak rumit namun data yang diperlukan sekitar 4 - 3 data										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Niali 5 Ada sistem verifikasi dan data yang diperlukan sedikit saja maksimal 2 data										
13	Sistem pengarsipan data untuk menjaga keamanan data pengguna										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Pengguna merasa data yang ada dan telah diberikan tidak diarsipkan sama sekali Nilai 2 Pengguna merasa data yang telah diberikan setidaknya diarsipkan sekitar 25 % Nilai 3 Pengguna merasa data yang telah diberikan setidaknya diarsipkan sekitar 50 % Nilai 4 Pengguna merasa data yang telah diberikan setidaknya diarsipkan sekitar 75 % Nilai 5 Pengguna merasa data yang telah diberikan setidaknya diarsipkan seluruhnya										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Data yang ada dan telah diberikan tidak perlu diarsipkan sama sekali Nilai 2 Data yang telah diberikan minimal diarsipkan sekitar 25 % Nilai 3 Data yang telah diberikan minimal diarsipkan sekitar 50 % Nilai 4 Data yang telah diberikan minimal diarsipkan sekitar 75 % Nilai 5 Data yang telah diberikan harus diarsipkan semua										
14	Ketika mendaftar pada layanan APEKESAH, data yang diminta oleh website hanya seperlunya (nama, email dan nomor handphone) untuk kebutuhan informasi pengaduan										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Data yang diminta sangat banyak (lebih dari 5 data pengguna) Niali 2 Data yang diminta banyak (sekitar 5 data pengguna) Nilai 3 Data yang diminta cukup sekitar 4 data pengguna Nilai 4 Data yang diminta sedikit hanya sekitar 3 data pengguna Nilai 5 data yang diminta sangat sedikit hanya 2 data pengguna atau kurang										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Data yang diminta harus sangat banyak (lebih dari 5 data pengguna) Niali 2 Data yang diminta harus banyak (sekitar 5 data pengguna) Nilai 3 Data yang diminta cukup sekitar 4 data pengguna Nilai 4 Data yang diminta harus sedikit hanya sekitar 3 data pengguna Nilai 5 data yang diminta harus sangat sedikit hanya 2 data pengguna atau kurang										
15	Kecepatan loading halaman formulir yang disediakan										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Lebih dari 10 detik Nilai 2 Sekitar 8 - 10 detik Nilai 3 Sekitar 6 - 7 detik Nilai 4 Sekitar 3 - 5 detik Nilai 5 dibawah 3 detik										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Lebih dari 10 detik Nilai 2 Sekitar 8 - 10 detik Nilai 3 Sekitar 6 - 7 detik Nilai 4 Sekitar 3 - 5 detik Nilai 5 dibawah 3 detik										
16	Layanan dapat diakses baik melalui situs maupun aplikasi tanpa gangguan										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Lebih dari 7 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 2 sekitar 5 - 7 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 3 Sekitar 3 - 5 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 4 Sekitar 3 - 1 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 5 Tidak pernah mengalami gangguan										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Lebih dari 7 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 2 sekitar 5 - 7 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 3 Sekitar 3 - 5 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 4 Sekitar 3 - 1 Jam sehari mengalami gangguan Nilai 5 Tidak pernah mengalami gangguan										
17	Layanan dapat diakses baik melalui situs maupun aplikasi kapan saja										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Kurang dari 6 Jam sehari Nilai 2 Antara 6 - 13 Jam sehari Nilai 3 Antara 13 - 18 Jam sehari Nilai 4 Antara 18 - 23 Jam sehari Nilai 5 24 Jam sehari										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Kurang dari 6 Jam sehari Nilai 2 Antara 6 - 13 Jam sehari Nilai 3 Antara 13 - 18 Jam sehari Nilai 4 Antara 18 - 23 Jam sehari Nilai 5 24 Jam sehari										
18	Layanan pengaduan selalu berhasil tampil ketika pertama kali membuka situs APEKESAH ataupun aplikasi APEKESAH										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Tidak pernah berhasil (0%) Niai 2 Sekitar 25% berhasil Nilai 3 Sekitar 50% berhasil Nilai 4 Sekitar 75% berhasil Nilai 5 Selalu berhasil (100%)										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Tidak pernah berhasil (0%) Niai 2 Sekitar 25% berhasil Nilai 3 Sekitar 50% berhasil Nilai 4 Sekitar 75% berhasil Nilai 5 Selalu berhasil (100%)										
19	Kecepatan waktu pelayanan (maksimal tanggapan admin adalah 2x24 Jam)										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 lebih dari 3x24 Jam Nilai 2 dalam kurun 3x24 Jam Nilai 3 dalam kurun 2x24 Jam Nilai 4 dalam kurun 1x24 Jam Nilai 5 dalam kurun kurang dari 1x24 Jam										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 lebih dari 3x24 Jam Nilai 2 dalam kurun 3x24 Jam Nilai 3 dalam kurun 2x24 Jam Nilai 4 dalam kurun 1x24 Jam Nilai 5 dalam kurun kurang dari 1x24 Jam										
20	Kecepatan loading halaman										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Lebih dari 10 detik Nilai 2 Sekitar 8 - 10 detik Nilai 3 Sekitar 6 - 7 detik Nilai 4 Sekitar 3 - 5 detik Nilai 5 dibawah 3 detik										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Lebih dari 10 detik Nilai 2 Sekitar 8 - 10 detik Nilai 3 Sekitar 6 - 7 detik Nilai 4 Sekitar 3 - 5 detik Nilai 5 dibawah 3 detik										
21	Pengguna dapat membuka layanan APEKESAH menggunakan berbagai browser (Mozilla, Chrome, Internet Explore)										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Pengguna tidak dapat membuka layanan menggunakan berbagai browser Nilai 2 Pengguna hanya dapat membuka layanan menggunakan 1 macam browser saja Nilai 3 Pengguna dapat membuka layanan menggunakan 2 macam browser Nilai 4 Pengguna dapat membuka layanan menggunakan 3 macam browser Nilai 5 Pengguna dapat membuka layanan menggunakan lebih dari 3 macam browser										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Layanan tidak dapat dibuka dengan berbagai macam browser Nilai 2 Layanan dapat dibuka dengan 1 macam browser Nilai 3 Layanan dapat dibuka dengan 2 macam browser Nilai 4 Layanan dapat dibuka dengan 3 macam browser Nilai 5 Layanan dapat dibuka dengan lebih dari 3 macam browser										
22	admin menunjukan minat yang tulus dalam memecahkan permasalahan pengguna										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Pengguna merasa admin tidak memiliki minat yang tulus dan tidak memecahkan masalah pengguna Nilai 2 Pengguna merasa admin terpaksa namun sedikit memecahkan masalah pengguna Nilai 3 Pengguna merasa biasa saja Nilai 4 Pengguna merasa admin cukup tulus untuk membantu memecahkan masalah pengguna Nilai 4 Pengguna merasa admin sangat tulus membantu memecahkan masalah pengguna										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Pengguna merasa admin tidak perlu memiliki minat yang tulus Nilai 2 Pengguna merasa admin harus sedikit dipaksa untuk membantu memecahkan masalah pengguna Nilai 3 Pengguna merasa biasa saja Nilai 4 Pengguna merasa admin minimal cukup tulus untuk membantu memecahkan masalah pengguna Nilai 4 Pengguna merasa admin harus sangat tulus membantu memecahkan masalah pengguna										
23	admin memberikan balasan yang segera terhadap pertanyaan atau aduan pengguna										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 admin menjawab dalam kurun waktu lebih dari 3x24 Jam Nilai 2 admin menjawab dalam kurun waktu dalam 3x24 Jam Nilai 3 admin menjawab dalam kurun waktu dalam 2x24 Jam Nilai 4 admin menjawab dalam kurun waktu dalam 1x24 Jam Nilai 5 admin menjawab dalam kurun waktu dalam kurang dari 1x24 Jam										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 admin dapat menjawab dalam kurun waktu lebih dari 3x24 Jam Nilai 2 admin dapat menjawab dalam kurun waktu 3x24 Jam Nilai 3 admin menjawab dalam kurun waktu 2x24 Jam Nilai 4 admin harus menjawab dalam kurun waktu 1x24 Jam Nilai 5 admin harus menjawab dalam kurun waktu kurang dari 1x24 Jam										
24	admin memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Pengguna merasa admin tidak memiliki pengetahuan sama sekali untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna Nilai 2 Pengguna merasa admin memiliki sedikit pengetahuan untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna Nilai 3 Pengguna merasa admin memiliki pengetahuan yang biasa saja Nilai 4 Pengguna merasa admin memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna Nilai 5 Pengguna merasa admin memiliki pengetahuan yang luas untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Admin tidak perlu memiliki pengetahuan sama sekali untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna Nilai 2 Admin hanya perlu memiliki sedikit pengetahuan untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna Nilai 3 Admin memiliki pengetahuan yang biasa saja Nilai 4 Admin harus memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna Nilai 5 Admin harus memiliki pengetahuan										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	yang luas untuk menjawab pertanyaan atau aduan pengguna										
25	admin mampu menjalin kepercayaan (trust) dan memberikan rasa percaya diri (confidence) pada pengguna dengan tanggapan yang diberikan										
	Penilaian Saat ini : Nilai 1 Admin tidak mampu menjalin kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna Nilai 2 Admin kurang mampu menjalin kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Admin cukup mampu menjalin kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna Nilai 5 Admin sangat mampu menjalin kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna										
	Ekspetasi Harapan : Nilai 1 Admin tidak perlu mampu menjalin kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna Nilai 2 Admin mampu menjalin kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna meskipun sedikit Nilai 3 Biasa saja Nilai 4 Admin hanya perlu cukup mampu menjalin kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna Nilai 5 Admin harus sangat mampu menjalin										

No.	Pernyataan dan Guidelines	Penilaian Saat Ini					Ekspetasi / Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	kepercayaan dan rasa percaya diri pada pengguna										